



# Tilsynsrapport Rødovre Kommune

Midlertidige Døgnpladser

Uanmeldt tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1. OPLYSNINGER OM MIDLERTIDIGE DØGNPLADSER .....</b>	<b>4</b>
<b>2. VURDERING.....</b>	<b>5</b>
2.1 TILSYNETS VURDERINGER.....	5
<b>3. DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER.....	8
3.2 DOKUMENTATION .....	8
3.3 PERSONLIG PLEJE.....	10
3.4 PRAKTISK STØTTE .....	12
3.5 MAD OG MÅLTIDER .....	12
3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD.....	13
3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING .....	15
3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE.....	16
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE .....	17
3.10 OBSERVATIONSSTUDIE .....	18
<b>4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>20</b>
4.1 FORMÅL .....	20
4.2 METODE.....	20
4.3 VURDERINGSSKALA .....	21
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE .....	21

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering.

Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete center.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

*Med venlig hilsen*

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: bsq@bdo.dk  
Partneransvarlig

Mette Norre Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: meo@bdo.dk  
Projektansvarlig

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

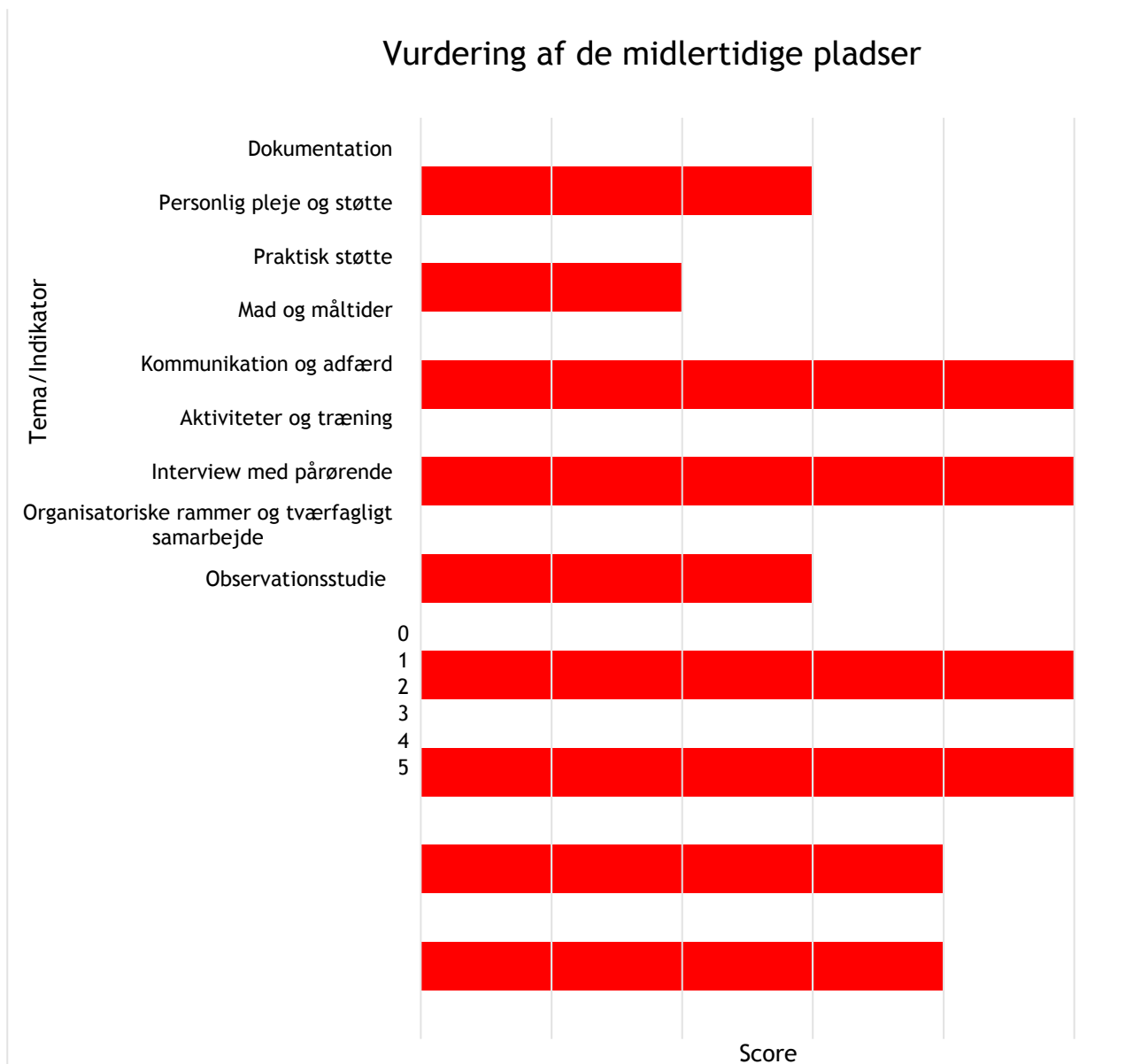


# 1. OPLYSNINGER OM MIDLERTIDIGE DØGNPLADSER

Oplysninger om enheden og tilsynet
Navn og Adresse: Midlertidige døgnpladser, Slotsherrens Vænge 6, 2610 Rødovre
Leder: Marianne Telling Nielsen
Antal boliger: 30 midlertidige døgnpladser
Dato for tilsynsbesøg: 16. februar 2023
<p>Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med enhedens ledelse</li><li>• Interviews af tre borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for tre borgere</li><li>• Interviews af to pårørende</li><li>• Observationsstudie - Borger fra observationsstudiet ønskede tillige at indgå i interviewet, hvorfor der i rapporten fremgår udtalelser fra fire borgere under borgerinterviews</li><li>• Gruppeinterview med to social- og sundhedsassistenter</li></ul> <p>Borgere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men udført i henhold til aftale med kommunen i januar 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Karin Kappel, Manager og sygeplejerske Andreas Berthelsen, Manager og sygeplejerske Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske</p>

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS VURDERINGER



#### Dokumentation

Dokumentationen har en varieret kvalitet i forhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet ser enkelte mangler i forhold til at sikre handlevejledende beskrivelser af indsatsen i besøgsplaner over hele døgnet og i forhold til alle indsatser. I forhold til handlingsanvisninger for træning ses der manglende systematik i anvendelsen af de oprettede standard-handleanvisninger og i journalen, hvor terapeuterne dokumenterer. Det er tilsynet vurdering, at det udfordrer overblikket over træningsindsatserne.

Der ses en generel udfordring i relation til udfyldelse af feltet generelle oplysninger, specifikt dokumentation af borgerens mestring, motivation, ressourcer og vaner samt et enkelt tilfælde ift. at sikre ajourføring af funktionsevnetilstande. Det er tilsynets vurdering, at helbredsoplysningerne i højere grad

ajourføres i forbindelse med indlæggelsen på de midlertidige døgnpladser. Trods ovenstående mangler er det tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning viser indsigt i arbejdet med dokumentationen samt retningslinjerne herfor.

### **Personlig pleje og støtte**

Borgerne fremstår velsoignerede og veltilpasse.

Borgerne har dog forskellige oplevelser af tryghed og kvalitet i hjælpen, alt efter tidspunktet på døgnet, og hvilke medarbejdere der er på arbejde. Særligt en borger beskriver forhold, som tilsynet vurderer, at ledelsen straks skal følge op på. Flere borgere oplever, at vikarer ikke har tilstrækkelig viden om borgernes behov for pleje og støtte, og at borgernes oplevelse af hjælpen påvirkes heraf.

De interviewede medarbejdere kan redegøre for, hvordan pleje og støtte tilrettelægges på de midlertidige pladser, og hvordan der i den forbindelse sikres trygge og udviklende rammer for den enkelte borger.

Endelig er det tilsynets vurdering, baseret på udtalelser fra både medarbejdere og borgere, at der ledelsesmæssigt bør rettes opmærksomhed på, hvordan der skabes tryghed for borgerne i forbindelse med brug af nødkald frem til, at nyt nødkaldssystem er implementeret.

### **Praktisk støtte**

De besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også er tilfældet for borgernes hjælpemidler. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den praktiske støtte, og de inddrages efter ønske og relevans i de praktiske opgaver. Medarbejderne er ligeledes i stand til at redegøre for en faglig og individuel tilrettelæggelse af den praktiske støtte med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.

### **Mad og måltider**

Måltiderne på de midlertidige pladser afvikles på en - for borgerne - tilfredsstillende måde, og borgerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet og rammerne omkring måltidet. Medarbejderne kan redegøre for en faglig tilrettelæggelse af måltidet samt faglige refleksioner og handlinger relateret til borgernes forskellige behov i forbindelse med måltidet og borgernes samlede ernæringsindsats.

### **Kommunikation og adfærd**

Tilsynets vurdering baserer sig i høj grad på udtalelser fra tre ud af fire borgere, som oplever en stor kontrast i kommunikation og omgangsform, alt efter tid på døgnet, og hvilke medarbejdere der er på arbejde. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt straks skal følges op på borgernes konkrete og individuelle oplevelser, som er forelagt ledelsen.

På trods af ovenstående vurderer tilsynet, ud fra observationer i dagtimerne på tilsynsdagen, at der er en god og respektfuld kommunikation og omgangsform på de midlertidige pladser.

Baseret på interview med de to udpegede dagvagter vurderer tilsynet, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

### **Aktiviteter og træning**

De midlertidige døgnpladser sikrer, at borgerne oplever et målrettet og struktureret træningsophold, bl.a. ved hjælp af synlige dagsprogrammer i boligen og tilgængelige træningsredskaber på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever effekt af de planlagte indsatser, som er tilrettelagt individuelt og med udgangspunkt i borgerens ønsker og behov. Borgerne kender tillige mål og plan for opholdet på den midlertidige døgnplads. Medarbejderne kan desuden fagligt redegøre for arbejdet med de rehabiliterende indsatser, og de bidrager til, at borgerne får mest muligt ud af deres ophold.

### **Interview med pårørende**

De pårørende oplever, at kvaliteten af deres pårørendes ophold på midlertidige døgnpladser er tilfredsstillende, og begge pårørende føler sig velinformede om planen for borgerne. Samarbejdet med medarbejdere og ledelse fungerer ligeledes tilfredsstillende. Tilsynet vurderer ligeledes, at de to

interviewede pårørende er trygge ved den pleje, hjælp og støtte deres pårørende tilbydes i hverdagen, og de oplever tilfredshed med det bevilgede ophold på de midlertidige døgnpladser.

Leder og medarbejdere beskriver relevante faglige overvejelser i relation til et godt pårørendesamarbejde.

### **Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde**

Der arbejdes ledelsesmæssigt på at gennemføre strukturerede rehabiliteringsforløb med en organisering og faglighed, som understøtter forløbene. Medarbejderne tilbydes løbende kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring, og de har forskellige fagligheder at trække på i hverdagen. Tilsynet vurderer desuden, at der er et velfungerende samarbejde med Akutsygeplejen og med nøglepersoner fra Rødovre Kommune, f.eks. Visitationen og riskmanager. Medarbejderne kender instrukser og retningslinjer, og de deltager løbende i faglige møder, herunder triage.

Sygefraværet er aktuelt påvirket af en del langtidssygemeldinger, men afdelingen har en del interne vikarer, som tilkaldes. Nye medarbejdere oplæres efter et struktureret introduktionsprogram og forløb, og de har en mentor tilknyttet i de første måneder.

### **Observationsstudie**

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen under observationsstudiet er respektfuld, ligeværdig og anerkendende, og at medarbejderen i høj grad formår at inddrage borgerens ønsker og behov såvel som borgerens egne ressourcer.

Tilsynet vurderer ligeledes, at den faglige standard under observationsstudiet generelt er høj, dog bemærker tilsynet, at medarbejderen undlader at iklæde sig plastforklæde i forbindelse med tømning af borgerens kolbe, og at medarbejderen ikke foretager relevant handskeskift.

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

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p><b>LEDERINTERVIEW</b></p> <p>BDO har ikke tidligere været på tilsyn på de midlertidige døgnpladser. De midlertidige døgnpladser åbnede som selvstændig enhed 1. januar 2022. Nuværende leder blev ansat i den forbindelse. Tidligere har de midlertidige pladser været placeret på et lokalt plejehjem. Afdelingen består af i alt 30 pladser, hvoraf 25 er rehabiliteringspladser, 4 er akutpladser og 1 er aflastningsplads. Den gennemsnitlige indlæggelsestid er 3-4 uger.</p> <p>Leder beskriver et år med store forandringsprocesser i kølvandet på en række klager og politisk opmærksomhed på kvaliteten af tilbuddet på de midlertidige døgnpladser. Derfor har der det seneste år været arbejdet fokuseret på at skabe en kultur med kerneopgaven i fokus, herunder optimering og effekt af forløbene.</p> <p>Dokumentationen har ligeledes været et stort fokusområde, bl.a. foranlediget af påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Leder beskriver processen som en hård, men lærerig proces, hvor fokus har været på såvel SEL-ydelser som SUL-ydelser.</p> <p>En nyligt ansat flowkoordinator har stort kendskab til Cura. Flowkoordinator deltager i Stabsfunktion sammen med udviklingssygeplejerske, og sparrer med denne om ændring af dokumentation, så det giver tværfaglig mening og lever op til journalføringsregler og FS III.</p> <p>De midlertidige døgnpladser afventer Triage-modul til Cura, men leder beskriver, at de allerede nu øver sig i daglig triage med en skærm og et Excelark. Triagen fungerer godt, og der fanges forandringer hos borgerne tidligere. Bl.a. er der konstateret et fald i forebyggelige genindlæggelser.</p> <p>Leder ønsker, at teamet fremadrettet arbejder mere datadrevet, da det er meningsfuldt i forhold til målgruppen, og leder arbejder derfor på at indhente flere data fra en konsulent i kommunen.</p>
------	---

### 3.2 DOKUMENTATION

Data	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Der foretages observation i tre borgeres omsorgsjournaler.</p> <p><u><b>Døgnrytmeplanen</b></u></p> <p>I forhold til borgernes besøgsplaner fremstår en besøgsplan ajourført og handlevejledende for hele døgnet. En besøgsplan fremstår opdateret for dag, mens beskrivelser for aften mangler, og beskrivelser for nat fremstår sparsomme i forhold til den støtte, borgerne har brug for ved de oplyste to tilsyn. En tredje besøgsplan er opdateret dagen forinden, men den fremstår med beskedne beskrivelser for hele døgnet. Desuden bemærker tilsynet, at der ikke er beskrivelser af ernæringsindsatser, selv om borgeren ved indlæggelsen på de midlertidige døgnpladser er vejret og vurderet svært undervægtig.</p>
------	--



### Handlingsanvisning for træning

De tre borgere modtager alle træningsindsatser.

I alle tre journaler er der oprettet to handleanvisninger, henholdsvis "Terapeutfaglig vurdering og test ved opstart af fys" og "Terapeutfaglig vurdering og test ved opstart af ergo", men der ses variation i anvendelsen af disse handleanvisninger.

I forhold til en borger ses en udførlig beskrevet "Terapeutfaglig vurdering og test ved opstart fys", hvor både hovedmål og delmål er beskrevet. Samtidig ses der beskrivelser af, hvordan borgeren skal træne. Samme handleanvisning er oprettet for ergoterapeut, men ikke udfyldt. Der ses dog et observationsnotat, hvor det fremgår, at fysioterapeut og ergoterapeut har udarbejdet førstnævnte handleanvisning sammen.

I forhold til en anden borger er der ligeledes oprettet handleanvisninger for fysioterapeut og ergoterapeut, men ingen af disse er udfyldte. I stedet ses en handleanvisning benævnt "Individuel vurdering af fys", som fremstår udfyldt og med borgerens mål.

I forhold til en tredje borger ses en omfattende ergoterapeutisk vurdering i observationsnotat.

I forhold til alle tre borgere er der beskrivelser af opfølgning på træning, hvoraf nogle dog er begrænsede til "følger plan".

### Funktionsevnetilstande

I alle tre borgerjournaler er funktionsevnetilstande udfyldte og opdaterede af visitator i forbindelse med indlæggelse på de midlertidige døgnpladser. I forhold til to borgere, som for nyligt er indlagt, fremstår funktionsevnetilstandene opdaterede i forhold til borgernes tilstande. I forhold til en borger, som er indlagt i oktober 2022, er funktionsevnetilstandene ikke længere aktuelle.

### Generelle oplysninger

I forhold til to borgere er helbredsoplysninger opdaterede i forbindelse med indlæggelsen på de midlertidige døgnpladser, og de giver et overblik over borgernes samlede tilstand og pleje- og støttebehov. I forhold til en borger er helbredsoplysningerne ikke opdaterede i seks måneder, og de er ikke svarende til borgerens nuværende tilstand, herunder at borgeren siden sidste opdatering har lidt et vægttab og har et generelt forringet funktionsniveau.

Mestring, motivation, vaner og ressourcer er ikke udfyldt eller opdateret i forbindelse med indlæggelsen, og de fremstår generelt med beskudne beskrivelser. I dialog med medarbejderne oplyses det, at netop disse felter - hvis de var udfyldt fra hjemmeplejen - ville være en stor støtte for medarbejderne på de midlertidige pladser i forbindelse med modtagelsen af borgeren.

### Eventuelle bemærkninger til observationsnotater

Alle tre borgerjournaler indeholder relevante og hyppige observationsnotater med opfølgning på iværksatte trænings- og plejeindsatser, f.eks. ses der tæt opfølgning på en borgers kredsløbsforstyrrelser.

### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for, at oprettelse af journalen sker inden for 72 timer efter modtagelsen af en ny borger. Der er, for plejepersonalet, især fokus på den sygeplejefaglige udredning og besøgsplanen. Terapeuterne gennemfører ligeledes

vurdering og test i løbet af borgerens første dage på den midlertidig døgnplads, og de dokumenterer vurdering, test og plan for træningsindsats.

Medarbejderne beskriver ligeledes en fast rutine for "Koordinerende samtale" i forbindelse med indlæggelsen, hvor borgeren og eventuelle pårørende deltager. Medarbejderne anvender et særligt skema i Cura i forbindelse med samtalen.

Desuden får medarbejderne en del af oplysningerne omkring den nye borger fra hospitalets plejeforløbsplan.

Medarbejderne redegør for, at en korrekt udfyldt besøgsplan skal indeholde tilstrækkelige oplysninger til, at en ny vikar kan pleje og støtte borgeren samt bistå i forbindelse med forflytninger og medicinadministration.

Medarbejderne beskriver en god støtte i afdelingens Cura-superbruger og udviklingssygeplejersken, hvis de oplever udfordringer med dokumentationsarbejdet.

Desuden henviser medarbejderne til tilgængelige mapper med vejledninger.

### Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatoren i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen har en varieret kvalitet i forhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet ser enkelte mangler i forhold til at sikre handlevejledende beskrivelser af indsatsen i besøgsplaner over hele døgnet og i forhold til alle indsatser.

I forhold til handlingsanvisninger for træning ses der manglende systematik i anvendelsen af de oprettede standard-handleanvisninger og i journalen, hvor terapeuterne dokumenterer. Det er tilsynets vurdering, at dette udfordrer overblikket over træningsindsatserne.

Der ses en generel udfordring i relation til udfyldelse af feltet Generelle oplysninger, specifik dokumentation af borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner samt et enkelt tilfælde ift. at sikre ajourføring af funktionsevnetilstande. Det er tilsynets vurdering, at helbredsoplysningerne i højere grad ajourføres i forbindelse med indlæggelsen på midlertidige døgnpladser.

Trods ovenstående mangler er det tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning viser indsigt i arbejdet med dokumentationen samt retningslinjerne herfor.

## 3.3 PERSONLIG PLEJE

Data

### OBSERVATION

Tilsynet observerer, at borgerne er velsoignerede og veltilpasse, og at borgernes hjælpemidler er rengjorte.

### BORGERINTERVIEW

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er generelt trygge ved måden, medarbejderne yder hjælpen på. Alle fire borgere fremhæver i den forbindelse de faste kontaktpersoner og træningspersonalet i dagtimerne. To borgere fremhæver, at tilrettelæggelsen af hjælpen resulterer i en positiv fremgang, og en tredje borger oplever, at der er stor grad af selvbestemmelse. En fjerde borger oplever, at hjælpen er varieret i forhold til, hvilken medarbejder der er på arbejde, og hvilken tid på døgnet der er tale om. I den forbindelse nævner borgeren, at der på et bestemt tidspunkt på døgnet er medarbejdere, som borgeren beskriver som "onde". Borgeren refererer til eksempler, hvor hun ikke har kunnet få udleveret smertestillende medicin eller få hjælp til skift af fyldt stomipose, som påførte borgeren gener.

I forbindelse med tilsynets afrapportering på tilsynsdagen er ledelsen gjort bekendt med, hvilke borgere der beskriver ovenstående, samt hvilke specifikke vagtlag der refereres til. Ledelsen vil straks følge op herpå.

Tre ud af fire borgere oplever, at der er en del vikarer, og at disse vikarer ikke har sat sig ind i borgernes behov for hjælp og støtte. En borger oplever ikke denne udfordring, og borgeren fortæller blot medarbejderne, hvad borgeren ønsker hjælp til.

Alle fire interviewede borgere oplever lang responstid ved tryk på nødkaldet, hvilket opleves utrygt. Tilsynet oplyses om, at ventetiden kan være op til 30-60 minutter, og indimellem udebliver hjælpen helt. En borger tilføjer, at hun flere gange af en medarbejder er blevet bedt om ikke at anvende nødkaldet. Direkte adspurgt forklarer ledelsen, at der er opmærksomhed på udfordringen, og at der er konstateret flere svigt i det nuværende system. Det er derfor besluttet, at der skal indkøbes et nyt nødkaldssystem.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne er i stand til at redegøre for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den pleje og støtte, de har brug for, og medarbejderne nævner i den forbindelse, at de på de midlertidige pladser gør meget ud af relationsarbejdet.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med kontaktpersonordningen, og at det har en stor betydning for borgerne, at det er den samme medarbejder, der så vidt muligt er gennemgående under opholdet.

Medarbejderne beskriver, hvordan der fagligt arbejdes med de forskellige målgrupper på de midlertidige pladser alt efter, om det er en borger på akutplads eller på en rehabiliteringsplads.

Medarbejderne kan redegøre for det rehabiliterende fokus og for det løbende arbejde med borgerens hovedmål og delmål. Medarbejderne beskriver, hvordan det handler om at "holde hænderne i lommerne" og i stedet bidrage med kreative løsninger og nye teknikker, så borgerne kan klare mere selv.

Direkte adspurgt, med reference til kommunens ønske om, at borgerne hjælpes respektfuldt, når de ønsker det, fortæller medarbejderne, at borgerne kan opleve ventetid i forbindelse med, at de trykker på nødkaldet, hvis medarbejderne er optagede af opgaver andre steder. Det nuværende nødkaldssystem har ikke tovejstale, og medarbejderne har derfor ikke mulighed for at besvare borgernes kald.

#### **Tilsynets vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at indikatoren i lav grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne, baseret på observation, fremstår velsoignerede og veltilpasse.

Tilsynet vurderer, at borgerne har forskellig oplevelse af tryghed og kvalitet i hjælpen, alt efter tidspunktet på døgnnet, og hvilke medarbejdere der er på arbejde. Særligt en borger beskriver forhold, som tilsynet vurderer, at ledelsen straks skal følge op på.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at vikarer ikke har tilstrækkelig viden om borgernes behov for pleje og støtte, og at borgernes oplevelse af hjælpen påvirkes heraf.

Det er tilsynets vurdering, at de interviewede medarbejdere kan redegøre for, hvordan plejen og støtten tilrettelægges på de midlertidige pladser, og hvordan der i den forbindelse kan sikres trygge og udviklende rammer for den enkelte borger.

Endelig er det tilsynets vurdering, baseret på udtalelser fra både medarbejdere og borgere, at der ledelsesmæssigt bør rettes opmærksomhed på, hvordan der skabes tryghed for borgerne, i forbindelse med brug af nødkald frem til et nyt nødkaldssystem er implementeret.

### 3.4 PRAKTISK STØTTE

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Alle besøgte boliger er rengjorte, og de fremstår ryddelige. Alle hjælpemidler er ligeledes rengjorte.</p> <p><b>BORGERINTERVIEW</b></p> <p>Alle borgere giver udtryk for tilfredshed med den praktiske støtte på de midlertidige pladser. En enkelt borger rydder selv op, men ellers deltager borgerne ikke i den praktiske støtte.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan den praktiske indsats primært udføres af rengøringspersonalet på stedet, men at plejepersonalet støtter borgerne i at have ryddelige omgivelser i boligen. Medarbejdernes indsats hos den enkelte borger vurderes fagligt og individuelt, bl.a. i forhold til behov for ekstra tilsyn til praktisk støtte og i forhold til en rehabiliterende inddragelse af borgerne i opgaverne.</p> <p>Medarbejderne er i stand til at redegøre for de hygiejniske arbejdsgange i forbindelse med multiresistente bakterier, og de fortæller bl.a., hvordan der anvendes vogne med remedier, og hvorpå der findes instrukser, der beskriver, hvordan indsatserne skal leveres alt efter, hvilket udbrud der er tale om.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også er tilfældet for borgernes hjælpemidler. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den praktiske støtte og inddrages efter ønske og relevans i de praktiske opgaver.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er i stand til at redegøre for en faglig og individuel tilrettelæggelse af den praktiske støtte med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.</p>	

### 3.5 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>I forbindelse med tilsynets opstart observeres et morgenmåltid, hvor seks borgere sidder omkring bordet og spiser morgenmad. Der er en rolig stemning i spisestuen. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at radio eller TV er slukket. Borgerne taler indbyrdes om deres ophold og situation. Bordet er dækket med brødkurve, kaffe, the og kander med vand. Der er anrettet små skåle og tallerkener med smør, syltetøj og ost, så borgerne selv kan smøre deres morgenmad. En medarbejder kommer forbi måltidet og siger "velbekomme". De forsamlede borgere aftaler at mødes i spisestuen igen til frokost. En medarbejder følger en borger tilbage til lejligheden. Borgeren guides undervejs til at benytte sin rollator.</p> <p>Tilsynet observerer ligeledes frokosten på de midlertidige pladser, hvor borgerne igen er samlet omkring bordene, og hvor de nyder hinandens selskab. Maden ses anrettet på små fade og i skåle, og der er et udvalg af drikkevarer til maden. Der registreres samtaler omkring bordene, og medspisende medarbejdere sidder fordelt ved to borde.</p>
-------------	--

**BORGERINTERVIEW**

Alle borgerne udtrykker tilfredshed med maden. To borgere synes, at maden er god og ud over forventning, og en tredje borger siger, at maden svarer til hotelmad. Den fjerde borger synes, at madens kvalitet svinger lidt, men at den oftest er tilfredsstillende.

De fire borgere spiser i fællesstuen, og de beskriver en god stemning, hvor de ofte kommer i snak med de andre borgere.

Alle fire borgere er bevidste om muligheden for mellemmåltider. To borgere fortæller, at de altid kan efterspørge kage eller kiks hos medarbejderne. To borgere får tilbud om proteindrikke ud over måltiderne.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelsen af måltiderne og for elementer, der har betydning for, om måltidet bliver en god oplevelse for den enkelte borger, bl.a. at skabe ro under måltiderne og at sidde med ved bordet, hvis en borger har brug for støtte fra en medarbejder.

Medarbejderne fortæller, at der tilbydes tre hovedmåltider, og at der herudover tilbydes fire mellemmåltider. Maden modtages fra et nærliggende plejehjem, hvorfra medarbejderne beskriver stor variation i udbuddet, der kan bestilles. Der er fokus på borgere med særlige ernæringsindsatser, herunder ugentlig vejning.

Måltiderne tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne selv anretter deres mad, hvis de er i stand til det.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at måltiderne på de midlertidige pladser afvikles på en - for borgerne - tilfredsstillende måde, og at borgerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet og rammerne omkring måltidet. Medarbejderne kan redegøre for en faglig tilrettelæggelse af måltidet samt faglige refleksioner og handlinger, relateret til borgernes forskellige behov i forbindelse med måltidet og borgernes samlede ernæringsindsats.

**3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD****Data****OBSERVATION**

Tilsynet bemærker alene respektfuld og værdig kommunikation mellem borgere og medarbejdere på fællesarealerne, såvel i den direkte kontakt som ved omtale. Medarbejderne færdes roligt på fællesarealerne, og de tager sig tid til at stoppe op, hvis de passerer en borger. Flere medarbejdere ses i følgeskab med borgere på fællesarealerne. Medarbejderne går i samme tempo som borgeren, og de har blikket rettet mod borgeren og guider ved behov i brug af hjælpemidler.

**BORGERINTERVIEW**

Borgerne beskriver, at de oplever en stor kontrast i kommunikation og omgangsform, alt efter tid på døgnet, og hvilke medarbejdere der er på arbejde. Borgerne beskriver derfor, at der på bestemte tidspunkter af døgnet opleves en god kommunikation og stor hjælpsomhed fra medarbejdernes side, men at der på andre tidspunkter opleves det modsatte.

Direkte adspurgt, redegør borgerne for følgende oplevelser:

- En borger oplever alene god kommunikation.
- En anden borger beskriver, hvordan hun har oplevet, at bestemte medarbejdere afviste hjælpen til lejring, og at de gik uden at sige godnat, hvilket betød, at borgeren efterfølgende havde svært ved at sove, fordi hun lå dårligt i sengen.
- En tredje borger beskriver, at enkelte medarbejdere i et specifikt vagtlag taler nedladende og uhensigtsmæssigt til borgerne.
- En fjerde borger beskriver, at der er fin kommunikation med alle medarbejderne i et vagtlag, men borgeren oplever, at flere medarbejdere i et andet vagtlag ikke taler ordentligt, og borgeren beskriver, hvordan hun har oplevet et decideret skænderi med en medarbejder.

I forbindelse med tilsynets afrapportering på tilsynsdagen er ledelsen gjort bekendt med, hvilke borgere der beskriver ovenstående, samt hvilke vagtlag der refereres til. Ledelsen vil straks følge op herpå.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser i forhold til en individuelt tilpasset kommunikation og omgangsform med den enkelte borger. En medarbejder giver et eksempel, hvor hun synger en bestemt sang i kontakten med en borger. Det har skabt en god kontakt.

En medarbejder fortæller, at borgerne behandles, som hvis det var en af medarbejderens egne pårørende. Ligeledes fortæller medarbejderne, at de altid afstemmer borgernes grænser, og at de f.eks. altid spørger borgerne, om borgerne har brug for et kram, inden de giver det.

Medarbejderne fremhæver nøgleord, såsom åbenhed, ærlighed og respekt, når de tilgår borgerne. Medarbejderne fremhæver ligeledes, at de fra starten af borgerens ophold sørger for at inddrage borgerens pårørende, men at det kun sker med borgerens samtykke.

Medarbejderne tilkendegiver, at der er en kultur i medarbejdergruppen, hvor det er legalt at reagere på uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd, men de kan ikke erindre eksempler i dagvagten, som de begge repræsenterer.

I forhold til at sikre nærvær med den enkelte borger og fokus på dennes indsatser fortæller medarbejderne, at der er begrænsede besøgstider. Medarbejderne oplever ikke, at de begrænsede besøgstider opleves som et problem af de pårørende. Pårørende inviteres altid med til den koordinerende samtale ved indlæggelsen og i den forbindelse bl.a. til afstemning og forventninger.

#### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at indikatoren i middel grad er opfyldt.

Tilsynets vurdering baserer sig i høj grad på udtalelser fra tre ud af fire borgere, som oplever en stor kontrast i kommunikation og omgangsform, alt efter tid på døgnet, og alt efter hvilke medarbejdere der er på arbejde. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt straks skal følges op på borgernes konkrete og individuelle oplevelser.

Tilsynet vurderer på trods af ovenstående, ud fra observationer i dagtimerne på tilsynsdagen, at der er en god og respektfuld kommunikation og omgangsform på de midlertidige pladser.

Baseret på interview med de to udpegede dagvagter vurderer tilsynet, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde, kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

### 3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Tilsynet observerer, at der i alle boliger hænger udførligt udfyldte whiteboardtavler med borgernes individuelle træningstider, aftaler, mobiliseringsplan og andre relevante beskrivelser.</p> <p>Der observeres flere forskellige træningsredskaber på fællesarealerne, som står tilgængelige for borgerne. På tilsynstidspunktet observeres der ikke direkte træning, og de tilgængelige træningsredskaber ses ikke benyttet af borgere.</p> <p><b>BORGERINTERVIEW</b></p> <p>Tre borgere giver udtryk for tilfredshed for træningstilbuddet. En borger er ankommet for nyligt, og borgeren synes, at der er for lidt træning. Samme borger skal have koordineringssamtale på tilsynsdagen.</p> <p>I forhold til effekt af træningen oplever tre borgere, som alle har været på de midlertidige pladser i mere end 5 dage, at der er god effekt, bl.a. fortæller en borger, at han løbende arbejder med delmål, og at han får nye øvelser løbende. Borgeren har et træningsredskab til finmotorik i vindueskarmen i boligen.</p> <p>En anden borger beskriver, hvordan der udarbejdes ugeskemaer fra mandag til søndag, hvor træningstider, hviletider og forslag til selvtræningstider er beskrevet.</p> <p>En tredje borger træner forflytning til toilet og kørestol samt balance og styrke i underben, og borgeren træner dagligt med terapeuter i et træningslokale. Borgeren deltager løbende i målsamtaler.</p> <p>En fjerde borger er indlagt for få dage siden, men borgeren oplever kompetente og venlige terapeuter.</p> <p>Tre borgere kender mål og plan for opholdet. En fjerde borger, som netop er ankommet, afventer mål og plan for opholdet, når koordineringssamtalen har fundet sted.</p> <p>Ingen borgere kan beskrive aktivitetstilbud ud over træningstilbuddene.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelsen og udførelsen af rehabiliterende indsatser med borgerne. Medarbejderne repræsenterer alene plejen, og de kan derfor kun i begrænset omfang redegøre for træningsindsatserne.</p> <p>Medarbejderne beskriver et tæt og koordinerende samarbejde med terapeuterne omkring den enkelte borger med fokus på den enkelte borgers effekt af opholdet.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan pårørende inddrages i borgerens forløb, og pårørende fungerer ofte som en vigtig ressource både før, under og efter borgerens ophold på de midlertidige pladser.</p> <p>Medarbejdere og leder beskriver, hvordan fokus er rettet på træning, og at der derfor ikke er aktiviteter af underholdende karakter. De midlertidige døgnpladser er derimod i en proces med at danne flere holdtræningstilbud, så borgerne i højere grad oplever et socialt fællesskab i forbindelse med træningen.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	<p>Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de midlertidige døgnpladser sikrer, at borgerne oplever et målrettet og struktureret træningsophold, bl.a. ved hjælp af synlige dagsprogrammer i boligen og tilgængelige træningsredskaber på fællesarealerne.</p>

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever effekt af de planlagte indsatser, som er tilrettelagt individuelt og med udgangspunkt i borgerens ønsker og behov. Borgere kender tillige mål og plan for opholdet på de midlertidige døgnpladser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdet med de rehabiliterende indsatser, og de bidrager til, at borgerne får mest muligt ud af deres ophold.

### 3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE

Data	<p>Telefoninterview med to pårørende, da der på tilsynsdagen ikke er pårørende til stede på døgnpladserne.</p> <p>Begge pårørende oplever tilfredsstillende kvalitet af den hjælp, som deres nære modtager. Den ene pårørende beskriver kvaliteten og medarbejdernes indsats som ”beundringsværdig”, og pårørende italesætter efterfølgende, at medarbejderne gør et godt stykke arbejde på trods af en travl hverdag og et højt arbejdstempo. Ligeledes er det den pårørendes oplevelse, at pårørendes nære, som opholder sig på stedet, også er meget tilfreds med medarbejdernes indsats og hjælpen til den personlige pleje.</p> <p>Den anden pårørende finder ligeledes kvaliteten og plejen god, og pårørende fortæller, at pårørendes nære modtager den hjælp, som er nødvendig, og at hjælpen udføres med stor omhu og faglighed. Det glæder den pårørende, at hendes nære fremstår velplejet og at moderen tilkendegiver tilfredshed med at være på de midlertidige døgnpladser.</p> <p>Begge pårørende tilkendegiver, at de har et positivt indtryk af måltiderne. Den ene pårørende fortæller, at pårørendes nære dagligt motiveres til at spise i den fælles spisestue, og at selskabet med de andre borgere har givet pårørendes nære en mere social hverdag. Den pårørendes nære har i begyndelsen af opholdet ønsket at holde sig i boligen, men medarbejdernes motiverende tilgang har ført til, at pårørendes nære er mere udadvendt og trives.</p> <p>Den anden pårørende beskriver, at måltiderne af og til har en højtidelig karakter, hvor der dækkes ekstra op, og at spisestuen fremtræder mere hyggelig end ellers. Begge pårørende beskriver madens kvalitet som god, og at måltiderne fremstår indbydende.</p> <p>Begge pårørende glædes over, at stemningen omkring måltiderne beskrives hyggelig, og at borgerne taler sammen om hverdagen.</p> <p>Det er de pårørendes oplevelse, at medarbejderne har en anerkendende og motiverende tone over for borgerne. Medarbejderne fører en respektfuld dialog, og der opleves en god kontakt mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Den ene pårørende italesætter, at hun i høj grad føler sig velinformeret og oplyst omkring hendes næres forløb og generelle trivsel. I den forbindelse har der været afholdt en opstartssamtale, hvor den pårørende var inviteret med og her blev informeret omkring plan og mål for opholdet.</p> <p>Begge pårørende tilkendegiver at være tilfredse med de fysiske rammer og omfanget af træningstilbud. Ydermere er det begge pårørendes oplevelse, at deres nære på de midlertidige døgnpladser gennemgår et veltilrettelagt træningsforløb, og at udbyttet af træningen har medført en positiv udvikling i helbredstilstande og funktionsniveau.</p> <p><b>LEDERINTERVIEW</b></p> <p>De midlertidige døgnpladser har etableret en systematik omkring modtagelsen af nye borgere, som typisk sker i aftenvagten. Der er en ansvarsfordeling, der tilgodeser, at den nye borger og dennes pårørende oplever nærværende medarbejdere i de første timer.</p>
------	--



Journalen oprettes inden for de første 72 timer, og der er koordineringssamtale inden for de første dage, hvor pårørende ofte deltager. Leder står til rådighed for de pårørende i det omfang, de har brug for. Kontaktoplysninger til afdelingen og til leder samt besøgstider uddeles ved indlæggelse til pårørende.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med borgernes pårørende, som inddrages i det omfang, de selv og borgerne ønsker det.

Ifølge medarbejderne er det bevidst, at besøgstiderne er ret begrænsede på de midlertidige pladser, da både medarbejderne og de indlagte borgere dermed kan fokusere på træningsforløbene. Direkte adspurgt, fortæller medarbejderne, at de, trods de begrænsede besøgstider, alligevel sikrer, at de pårørende inddrages i tilstrækkelig grad, bl.a. fordi de inviteres med ved alle møder.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at de pårørende oplever, at kvaliteten af deres pårørendes ophold på de midlertidige døgnpladser er tilfredsstillende, og begge pårørende føler sig velinformeret om plan for borgeren. Samarbejdet med medarbejdere og ledelse fungerer ligeledes tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer ligeledes, at de to interviewede pårørende er trygge ved den pleje, hjælp og støtte deres pårørende tilbydes i hverdagen, og de oplever til enhver tid, at deres pårørende behandles respektfuldt. Begge pårørende glædes over deres næres tilfredshed med det bevilgede ophold på de midlertidige døgnpladser.

Leder og medarbejdere beskriver relevante faglige overvejelser i relation til et godt pårørendesamarbejde.

### 3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

#### Data

#### LEDERINTERVIEW

Leder oplyser, at ledelsen på de midlertidige døgnpladser består af lokationens leder og en nyetableret stab med udviklingspsygeplejerske, flowkoordinator og terapeutfaglig koordinator.

De midlertidige døgnpladser er tilknyttet ni terapeuter og ni sygeplejersker (pr. 1. april 2023), og der er sygeplejersker i fremmøde i alle vagtlag.

Resten af medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter. Et valg, der er taget, på baggrund af den høje kompleksitet i opgaverne. Der er faste vagter i dag, aften og nat.

Leder beskriver, at der generelt er et godt samarbejde på tværs af kommunen med Visitationen og kommunens ressourcepersoner. Diætist deles med et nærliggende plejehjem.

Leder oplyser, at medarbejderne tilbydes løbende kompetenceudvikling, og at meget sker ved sidemandsoplæring. Leder oplyser, at en større gruppe medarbejdere netop har været på kursus i pårørendesamarbejdet. Nye medarbejdere gennemgår et fast introduktionsprogram, som netop er revideret og opdateret. Alle nye medarbejdere har en erfaren mentor, som afholder løbende opfølgninger med de nye kolleger.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

De interviewede medarbejdere oplever generelt sammenhæng mellem deres kompetencer og borgernes behov. Begge interviewede medarbejdere er social- og sundhedsassistenter, og de oplever, at de som social- og sundhedsassistenter på de midlertidige døgnpladser bliver kompetenceudviklet til at kunne udføre flere opgaver end normalt.

Medarbejderne beskriver et godt tværfagligt samarbejde, herunder bl.a. et tværfagligt møde hver uge. I tillæg til det tværfaglige møde afholdes der ligeledes et ugentligt møde alene for plejepersonalet.

Medarbejderne samarbejder tæt med afdelingens terapeuter, sygeplejersker og diætist omkring borgerforløbene. Desuden oplyser medarbejderne, at praktiserende læger, hospitaler og akutsygeplejerskerne i Rødovre Kommune er vigtige samarbejdspartnere.

Medarbejderne er for nyligt begyndt at afholde daglig triage. Medarbejderne fortæller, at der afventes et triage-modul i Cura, men at der indtil da anvendes et midlertidigt system.

Medarbejderne følger løbende op på borgernes forløb, og efter behov planlægges der møder til koordinering, evaluering og opfølgning på mål og indsatser. Ved disse møder deltager der ud over borgeren selv, kontaktperson og tilknyttet terapeut.

Medarbejderne beskriver de midlertidige døgnpladser som en spændende, men til tider også krævende arbejdsplads.

Aktuelt er der en del langtidssygemeldinger i afdelingen, som bevirker, at der ofte må indkaldes interne og eksterne vikarer.

Medarbejderne er i stand til at referere til instrukser og vejledninger, og de bruger VAR.

Medarbejderne fortæller, at der indberettes utilsigtede hændelser. Den seneste utilsigtede hændelse var af tværasektoriel karakter. Ledelsen tilføjer, at der er udarbejdet hændelsesanalyse på en enkelt utilsigtet hændelse, men at de er i proces med at gennemføre flere seancer. Der er et godt samarbejde med kommunens riskmanager.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at gennemføre strukturerede rehabiliteringsforløb med en organisering og faglighed, som understøtter forløbene.

Medarbejderne tilbydes løbende kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring, og de har forskellige fagligheder at trække på i hverdagen.

Tilsynet vurderer desuden, at der er et velfungerende samarbejde med Akutsygeplejen og med nøglepersoner fra Rødovre Kommune, f.eks. Visitationen og Risk Manager.

Medarbejderne kender instrukser og retningslinjer, og de deltager løbende i faglige møder, herunder triage. Sygefraværet er aktuelt påvirket af en del langtidssygemeldinger, men afdelingen har en del interne vikarer, som kan tilkaldes. Nye medarbejdere oplæres efter struktureret introduktionsprogram og forløb, og de har en mentor tilknyttet i de første måneder.

### 3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

#### KOMMUNIKATION

Medarbejderen banker på døren, inden denne går ind i boligen. Medarbejderen spørger ind til, hvordan det går, efter at borgeren i går har været på skadestuen. Medarbejderen sætter sig efterfølgende ned ved siden af borgeren. Dialogen opleves ligeværdig, og den føres i øjenhøjde. Medarbejderen optræder nærværende og lyttende i forhold til borgerens situation. Borgeren har behov for at tale oplevelsen igennem, og medarbejderen giver sig tid og plads til, at borgeren kan fortælle om forløbet. Medarbejderen spørger ind til eventuelle smerter, og medarbejderen afdækker i den forbindelse, at borgeren har det godt. Der aftales efterfølgende, at medarbejderen kontakter borgerens praktiserende læge, og medarbejderen indhenter i den forbindelse samtykke fra borgeren.

#### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Plejesituationen tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker, hvormed borgeren løbende sikres medindflydelse og selvbestemmelse.

Medarbejderen spørger ind til borgerens individuelle behov og om, hvordan borgeren ønsker, at hjælpen til plejen skal forløbe. Borgeren tilkendegiver ønske om først at spise sin morgenmad alene i boligen, og derefter at modtage støtte til at blive vasket. Medarbejderen nævner, hvad borgeren kan få serveret til morgenmad, hvorefter borgeren selv bestemmer sammensætningen. Efterfølgende spørger medarbejderen ind til borgerens ønske for tøjvalg, og medarbejderen finder tøjet frem til borgeren.

### REHABILITERING

Medarbejderen guider og motiverer borgeren til at tage aktivt del i de forskellige opgaver. Medarbejderen motiverer borgeren til at gøre brug af borgerens egne ressourcer, og borgeren hjælpes med let hånd til at sætte sig på sengekanten. På baggrund af borgerens fysiske udfordringer er det ikke muligt for borgeren selv at tage strømper på, så medarbejderen hjælper med dette. Efterfølgende rækker medarbejderen borgerens benklæder og guider borgeren til selv at iklæde sig dem. Det er tydeligt for tilsynet, at borgeren er bekendt med medarbejderens afventende optræden, så borgeren derved selv kan træne sine færdigheder. Borgeren benytter efterfølgende sit skohorn, som hænger inden for rækkevidde, og borgeren tager selv sine sko på. Medarbejderen stiller borgerens kørestol ved siden af sengen, hvorefter forflytningen aftales og koordineres indbyrdes. Borgeren rejser sig fra sengen, får rettet sine benklæder, og borgeren svinger sikkert over i kørestolen.

### ORGANISERING AF ARBEJDET

Arbejdet observeres veltilrettelagt og uden afbrydelser. Medarbejderen er igennem hele besøget til stede i boligen, og der observeres ikke unødige alarmer eller telefonopkald. Der foregår en hensigtsmæssig organisering af arbejdet, idet medarbejderen har borgerens tøj samt de nødvendige hjælperedskaber til rådighed for opgaveløsningen.

### DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Medarbejderen træder ind i boligen, og medarbejderen tager plastichandsker på. Der forekommer en professionel tilgang til borgerens helbredsmæssige tilstand, hvor medarbejderen vurderer borgerens sår i næsen, og medarbejderen sikrer sig, at de helbredsmæssige forhold er håndteret på forsvarlig vis. Medarbejderen reflekterer over borgerens vanlige blodfortyndende behandling, og medarbejderen får tal om dette med sygeplejersken, idet borgeren dagen før var indlagt med kraftig blødning fra næsen.

I forbindelse med medicinudlevering sikrer medarbejderen sig at sammenholde antal tabletter med tælleskemaet i Cura, og efterfølgende observerer medarbejderen, at borgeren får indtaget medicinen. Medarbejderen anvender ikke plasticforklæde i forbindelse med tømning af borgerens kolbe samt under plejen. Ligeledes foretager medarbejderen ikke relevant handskeskifte mellem opgaverne, hvor det observeres, at medarbejderen beholder de samme handsker på under hele besøget. Medarbejderen vasker sine hænder med sæbe, og der sprittes efterfølgende hænder, inden medarbejderen forlader boligen.

### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen under observationsstudiet er respektfuld, ligeværdig og anerkendende, og at medarbejderen i høj grad formår at inddrage borgerens ønsker og behov såvel som borgerens egne ressourcer.

Tilsynet vurderer ligeledes, at den faglige standard under observationsstudiet generelt er høj, dog bemærker tilsynet, at medarbejderen undlader at iklæde sig plastforklæde i forbindelse med tømning af borgerens kolbe, og medarbejderen foretager ikke relevant handskeskift.

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

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

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

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

### 4.3 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.

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

## OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.