

Tilsynsrapport
Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejecenter Solgården

Uanmeldt helhedstilsyn
Marts 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Medicinhåndtering og administration	8
3.5	Hverdagens praksis	9
3.5.1	Personlig pleje	9
3.5.2	Praktisk hjælp	10
3.5.3	Mad og måltider	11
3.5.4	Omgangsform og sprogbrug	12
3.5.5	Fysiske rammer og aktiviteter/træning	12
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	14
3.6.1	Bemanding og personalesituation	14
3.6.2	Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde	14
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Præsentation af BDO	19

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 af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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 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.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Solgården er, at der er tale om et plejecenter med

Tilfredsstillende forhold

Vurderingen er givet på baggrund af, at tilsynet konstaterer, at der på flere områder skal en målrettet indsats til for at sikre kvaliteten fremadrettet. Med undtagelse af et enkelt eksempel går anbefalinger fra 2017 igen ved dette års tilsyn.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er arbejdet med anbefalingerne fra 2017. Plejecenter Solgården arbejder meget tilfredsstillende ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde. Der arbejdes målrettet med den personcentrerede omsorg, og medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de anvender principperne.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnnet. Der bør i højere grad rettes fokus på at sikre dokumentation af beboernes ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages i den daglige pleje, således at døgnrytmeplaner tager udgangspunkt i beskrivelser, der relaterer sig til den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan de arbejder med dokumentationen.

Vedrørende medicin vurderer tilsynet, at denne opbevares korrekt, og der er doseret korrekt medicin hos alle tre beboere. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender forskellig praksis, når det konstateres, at der ikke er tilstrækkelig medicin til hele den planlagte dosering. I den forbindelse konstaterer tilsynet, at Sundhedsstyrelsens retningslinjer ikke konsekvent følges af alle medarbejdere.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Hjælpen til personlig pleje og omsorg udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og opleves meget tilfredsstillende af beboerne.

Plejecentret har en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler fremstår mindre tilfredsstillende i forhold til renholdelse. Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer medinddrages i relation hertil. I to tilfælde følger medarbejdere ikke de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndtering af vasketøj.

Det er tilsynets vurdering, at kvaliteten af maden og måltiderne på Plejecenter Solgården generelt er tilfredsstillende. Beboerne giver udtryk for tilfredshed, ligesom medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan måltiderne tilrettelægges og afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Det er dog tilsynets vurdering, at et måltid på en afdeling ikke afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, ligesom der tales om en beboer i tredjeperson.

Tilsynet vurderer, at omgangstone og sprogbrug på plejecentret generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne oplever, at medarbejderne taler respektfuldt til dem, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for faglige overvejelser omkring omgangsform og sprogbrug. Tilsynet vurderer, at der bør ske faglig refleksion i forhold til at udvise respekt i adgangen til beboernes hjem og bolig.

Plejecentret har et meget tilfredsstillende aktivitetstilbud, der både vedrører individuelle aktiviteter og fællesaktiviteter. Klippekursordningen er velfungerende. Det er tilsynets vurdering, at både beboere og medarbejdere er tilfredse med såvel aktiviteter som de fysiske rammer. På en afdeling er flere hjælpemidler placeret mindre hensigtsmæssigt. Det er tilsynets vurdering, at en vikar ikke er opmærksom på at understøtte samværet mellem de tilstedeværende beboere i en spisestue.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds gange og et meget tilfredsstillende arbejdsmiljø.

Endelig er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring med kollegaer i hverdagen, kurser og undervisning samt et godt tværfagligt samarbejde.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til områdecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med døgnrytmeplanerne i forhold til at sikre handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet. I den forbindelse anbefaler tilsynet et fokus på at sikre dokumentation af beboernes ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages i den daglige pleje.
 2. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere er bekendte med principperne for det gode måltid, således at der på alle afdelinger arbejdes i overensstemmelse hermed.
 3. Tilsynet anbefaler, at korrekt håndtering af vasketøj samt brug af handsker drøftes med medarbejderne, således at de hygiejniske retningslinjer til enhver tid overholdes.
 4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i et fagligt forum reflekterer over, hvordan beboerne omtales respektfuldt og værdigt, samt hvordan man sikrer respekten i adgangen til beboers hjem.
 5. Tilsynet anbefaler, at arbejds gange omkring renholdelse af hjælpemidler drøftes på ny, således at der implementeres arbejds gange, der fungerer hensigtsmæssigt.
 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, at alle medarbejdere kender til og følger Sundhedsstyrelsens anbefalinger i forhold til, at der aldrig må forekomme efterdoseringer.
 7. Tilsynet anbefaler, at roller og ansvar afklares og drøftes med faste afløsere, således at det er tydeligt, hvad der forventes af dem, fx i forhold til samvær med beboerne på fællesarealer.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Virumvej 125, 2830 Virum
Leder
Områdeleder Kirsten Espenhein
Antal boliger
98 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 20. marts 2018
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets to assisterende områdeledere• Rundgang på områdecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 plejhjemsassistent, 2 social- og sundhedshjælpere) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved tilsynet i 2017 fik Plejecenter Solgården anbefalinger vedrørende dokumentation, opmærksomhed på efterlevelse af retningslinjer vedrørende efterdosering, håndtering af personfølsomme data samt renholdelse af hjælpemidler.</p> <p>Ledelsen fortæller vedrørende dokumentationen, at ansvaret for at sikre kvalitet og ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation er lagt ud til sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenterne. Der er arbejdet tværfagligt med livshistorien, som desuden er kommet på dagsordenen i instruksudvalget med henblik på at få et værktøj til udarbejdelsen. I forhold til døgnrytmeplanen er det blevet italesat, at denne skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnnet, fx at skrive, hvad et tilsyn om natten skal indeholde. Ifølge ledelsen er der derudover ikke iværksat tiltag i forhold til dokumentationen, grundet den snarlige implementering af FSIII.</p> <p>Plejecentrets social- og sundhedsassistenter laver egenkontrol på medicin håndteringen en gang om måneden på en anden afdeling end den, de hører til. På sygeplejemøderne er det blevet italesat, at der ikke må forekomme efterdoseringer. Herefter har sygeplejerskerne taget informationen med ud til medarbejderne på afdelingerne.</p> <p>Arbejdsgangen omkring medicinisterne er, at disse ligger i aflåst medicinskab i køkkenet. Det er blevet italesat over for medarbejderne, at det er afgørende, at man følger de retningslinjer, der er for håndtering af personfølsomme data.</p> <p>I forhold til renholdelse af hjælpemidler er der blevet talt om at sætte denne opgave på T-kort. I de respektive huse er der lavet et system, der passer ind i lige præcis deres arbejdsgange. På nogle afdelinger er alle i udgangspunktet ansvarlige for at holde hjælpemidlerne rene.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra 2017.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Ledelsen fortæller, at de arbejder ud fra kommunens "Leder- og medarbejdergrundlag" og "Vores kerneopgave". Kerneopgaven tages frem i forbindelse med forskellige former for dialog og faglige diskussioner. Det er typisk hverdagens smalltalk, der kan udmunde sig i en drøftelse på et personalemøde, eller at man mødes til en kop kaffe om formiddagen og taler konkrete situationer igennem. Der udarbejdes pædagogiske handleplaner til de beboere med udfordringer, som kræver særlige indsatser. Dette giver mulighed for, at medarbejderne arbejder ens gennem hele døgnnet, hvilket kan give de pågældende beboere ro og en oplevelse af tryghed.</p> <p>Ledelsen fortæller, at plejecentret i december måned blev målt på, hvordan man arbejder med den personcentrerede omsorgsmodel. Der skal være en måling igen i april, hvor en konsulent fra kommunen skal måle på, hvordan medarbejderne arbejder med den personcentrerede omsorgsmodel, og om beboerne trives i det. Ifølge ledelsen er medarbejderne blevet rigtige gode til at reflektere over årsagen til en udadreagerende adfærd hos en beboer, og hvad der kan gøres for at hjælpe beboeren. Den personcentrerede omsorgsmodel har ligeledes givet anledning til meget mere aktivitet på afdelingerne.</p>
-------------	---

	<p>Der er ansat to aktivitetsmedarbejderne, der både laver fællesarrangementer og individuelle aktiviteter med beboerne. Der er ligeledes ansat en musikterapeut under den tværfaglige områdeleder, der opleves at løse for følelser og uro samt at skabe nogle andre former for relationer mellem beboerne.</p> <p>Når man observerer, at en beboer ikke trives, går man ind og drøfter, hvad der kan gøres for at hjælpe beboeren. Det er som udgangspunkt sygeplejerskerne og beboerens kontaktpersoner, der udarbejder en pædagogisk handleplan, og denne præsenteres på et ugemøde. Der aftales nogle indsatser, som afprøves. Ugen efter evaluerer man på de aftalte indsatser.</p> <p>Beboerne oplever generelt plejecentret som et godt og trygt sted at være. En beboer fortæller, at hun er meget glad for at være på plejecentret, og at hun ikke kunne ønske sig et bedre sted.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har været på kursus i den personcentrerede omsorgsmodel. Ifølge medarbejder handler det om at aflæse beboerne og give dem en god hverdag. Et eksempel kunne være at bruge sang i forbindelse med morgenplejen, hvilket giver nogle beboere ro. Det handler i høj grad om at være observerende og at finde måder, som kan hjælpe beboeren med at få en god dag.</p> <p>Modellen handler også om at rumme alle slags mennesker. Plejecentret er beboernes hjem, og medarbejderne hjælper beboerne med at leve det liv, de ønsker. Der skal være respekt for beboerne og respekt for det arbejde, der ligger i at sikre beboerne medindflydelse og selvbestemmelse.</p> <p>Der arbejdes med pædagogiske handleplaner hos beboere med behov for særlige indsatser. Beboerens adfærd observeres gennem døgnnet, og det aftales, hvilke indsatser der skal afprøves i relation til den konkrete beboer. Herefter evalueres indsatserne løbende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Solgården arbejder meget tilfredsstillende ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde.</p> <p>Der arbejdes målrettet med den personcentrerede omsorg, og medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de anvender principperne i det daglige arbejde.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen på tre beboere.</p> <p><u>Døgnrytmeplaner:</u></p> <p>Der er udarbejdet døgnrytmeplaner for alle tre beboere.</p> <p>Døgnrytmeplanerne har delvise mangler.</p> <p>Manglerne vedrører eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manglende handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad. Denne hjælp er ikke beskrevet i forhold til en enkelt beboer, og i forhold til anden beboer fremgår det kun, hvilken ugedag beboeren skal have bad. • Manglende handlevejledende beskrivelse af hjælpen til personlig pleje. For en beboer er det om morgenen blot beskrevet, at personalet skal udføre den personlige pleje for beboeren. For aften er det modsat beskrevet, at beboer er meget selvhjulp. • Manglende beskrivelse af hjælpen om aftenen. • Manglende handlevejledende beskrivelse af hjælpen til nat. Det fremgår kun, at der skal udføres et tilsyn. I en anden døgnrytmeplan mangler beskrivelse af hjælpen til nat helt.
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Der forligger beskrivelser af, at beboer ikke er glad for at komme i bad eller ofte angiver om morgenen, at hun er blevet vasket. Tilsynet bemærker, at der ikke fremgår handlevejledende beskrivelser af indsatser målrettet udfordringen. • Det konstateres, at beboernes fysiske ressourcer, som kan medinddrages i hjælpen til personlig pleje, generelt kun sparsomt fremgår af døgnrytmeplanerne. Således afspejler disse ikke den rehabiliterende tilgang i plejen. Sociale og mentale ressourcer er veldokumenteret. <p><u>Sygeplejefaglige udredninger:</u> Hos alle tre beboere er de sygeplejefaglige udredninger udarbejdet og fremstår ajourførte.</p> <p><u>Handleplaner:</u> I forhold til en beboer er der udarbejdet handleplan for aktivitet og trivsel. Der er ikke evalueret på handleplanen, som er af ældre dato. Handleplanen er formentlig ikke længere aktuel og bør derfor inaktiveres.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder med døgnrytmeplaner, der skal sikre, at beboerne modtager pleje gennem hele døgnet, og som er i overensstemmelse med ønsker og behov. I døgnrytmeplanerne er ligeledes beskrivelser af beboernes ressourcer, således at beboerne gives mulighed for at varetage de opgaver, de kan.</p> <p>I udgangspunktet er det kontaktpersonens ansvar at følge op på dokumentationen. Døgnrytmeplaner skal følges op en gang hver sjette uge, men der tages løbende stilling, og de opdateres ved ændringer i beboernes tilstand og/eller adfærd.</p> <p>Afløserne og vikarer tilgår dokumentationen via mappe på afdelingerne. Medarbejderne er opmærksomme på at printe opdateret dokumentation ud og lægge i mappen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet. Det er tilsynets vurdering, at der i højere grad bør rettes fokus på at sikre dokumentation af beboernes ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages i den daglige pleje, således at døgnrytmeplaner tager udgangspunkt i beskrivelser, der relaterer sig til den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan de arbejder med dokumentationen.</p>

3.4 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår oplysninger fra FMK og tre beboeres medicin.</p> <p>Tilsynet bemærker, at instruks for medicin håndtering og medicinadministration er fra 2016 og henviser til arbejdsgange fra tidligere omsorgssystem.</p> <p>Dokumentationen på medicinlister fra FMK er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.</p> <p>På alle afdelinger opbevares medicinen korrekt, hvor aktuel medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin. Medicinen opbevares i medicinskab i beboerens bolig. Der observeres god orden og systematik i beboernes medicinskabe.</p> <p>Hos alle tre beboere er medicinen doseret korrekt, og alle doseringsæsker er markeret med navn og cpr-nummer.</p> <p>Der er givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet.</p>
------	--

	<p>Tilsynet reflekterer med ledelsen i forhold til konstatering af, at der i FMK er en tabel, der viser automatisk sammentælling af antal tabletter, der skal være doseret morgen, middag, aften og nat. Tilsynet konstaterer, at denne oversigt ikke er i overensstemmelse med oplysninger fra medicinlisten. Tilsynet får oplyst, at oversigten ikke anvendes, men at sammentælling af antal tabletter, i forbindelse med at en medarbejder udleverer dagens medicin, sker ved, at medarbejderen selv sammentæller tabletter ved at orientere sig på medicinlisten. Tilsynet konstaterer yderligere, at en beboers vitamintabletter, som er doseret i doseringsæsker, er registreret under "andre dispenseringsformer".</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering og -administration.</p> <p>Medarbejderne, der interviewes i forhold til arbejdsgange omkring medicinadministration og -håndtering, kan redegøre for arbejdsgangene i forhold hertil. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har fokus på eftertælling af medicinen efter, at en dosering er fuldført. Yderligere beskriver medarbejderne, at social- og sundhedsassistenter udfører løbende egenkontrol af medicinen på tværs af plejecentrets huse.</p> <p>I forhold til registrering af eventuelle utilsigtede hændelser kan medarbejderne beskrive arbejdsgangene i forhold hertil. Medarbejderne føler sig fortrolige med opgaven og henviser til, at der som led i læring løbende sker italesættelse af de utilsigtede hændelser, der er registreret, således at det fremadrettet kan forebygges.</p> <p>En medarbejder giver eksempel på, at der i forbindelse med ovenstående har været fokus på registrering af anbrudsdato for eksempelvis øjendråber.</p> <p>Medarbejderne føler sig kompetente til at varetage de opgaver, de stilles over for i forhold til opgaver omkring medicinen. Bliver man i tvivl, er det medarbejderens oplevelse, at man er god til at sige fra eller bede om nærmere oplæring. Uddelegering af opgaver omkring medicinen sker ved sygeplejerske, som foretager vurdering af den enkelte medarbejders kompetencer, inden en opgave delegeres.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der aldrig sker efterdosering af medicin, men at der altid kun doseres til hele æsker. Tilsynet bemærker samtidig, at en anden medarbejder beskriver, at der sker efterdosering af medicin, og at Sundhedsstyrelsens anbefalinger på området således ikke følges. Medarbejderen beskriver, at hvis der ikke er medicin nok til hele doseringen, vendes de aktuelle doseringsæsker om, eller der kan påsættes en note. Herefter skrives et notat i omsorgssystemet om, at der mangler medicin.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medicinen opbevares korrekt, og at der er doseret korrekt medicin hos alle tre beboere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender forskellig praksis, når det konstateres, at der ikke er tilstrækkelig medicin til hele den planlagte dosering. I den forbindelse konstaterer tilsynet, at Sundhedsstyrelsens retningslinjer ikke konsekvent følges af alle medarbejdere.</p>

3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

3.5.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at både de beboere, som tilsynet taler med i boligerne, og de beboere, som tilsynet møder på fællesarealer, fremstår soignerede og veltilpasse.</p> <p>I formiddagstimerne observerer tilsynet flere eksempler på, hvordan principperne bag den personcentrede omsorgsmodel kommer til udtryk i praksis.</p>
------	--

	<p>På plejecentrets demensafdeling observerer tilsynet en beboer, der sidder tilbagelænet i en god stol med benene oppe. Beboer er meget optaget af den bog, som hun sidder og læser i. Ved siden af hende står en tallerken med lidt frugt og et par kiks med ost samt et glas saftvand. I baggrunden kører morgenfjernsyn, der er skruet ned til et behageligt lydniveau, der ikke forstyrrer beboerens læsning.</p> <p>På en anden afdeling er en medarbejder ved at sætte en gammel dansk film på til en beboer. Beboeren glæder sig over, at hun skal have en dejlig varm kop te. Medarbejder støtter beboer i sin glæde og spørger, om hun ikke også kunne tænke sig en ostemad. Beboer bekræfter med stort velbehag.</p> <p>Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. En af de beboere, som tilsynet taler med, er præget af sin demenssygdom og er ikke helt realistisk i forhold til egne ressourcer. Beboer italesætter flere gange, at hun er meget bevidst om at gøre mest muligt selv. En anden beboer fortæller, at hjælpen til bad er udmærket, og beboer er tilfreds med de aftaler, der er lavet omkring hjælpen til personlig pleje. Beboer oplever selvbestemmelse, og at til- og fravalg respekteres.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at sætte sig ind i, hvad det er for en beboer, man skal ind og hjælpe. Dette gøres ved at kende beboeren og fx at sætte sig ind i deres livshistorie. Desuden er pårørendesamarbejdet afgørende i relation til at identificere beboernes ønsker og behov. Det er desuden vigtigt at sikre beboernes blufærdighed i plejesituationen. Beboernes til- og fravalg respekteres altid. I forhold til beboere, der ikke kan udtrykke sig med ord, er det særligt vigtigt at observere beboernes kropssprog og generelle adfærd.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at inddrage beboernes ressourcer i videst muligt omfang. Det er vigtigt at forsøge at motivere beboerne og at stille krav, som beboerne kan honorere. Der gøres i høj grad brug af pædagogiske virkemidler i forhold til at få beboerne til at udøve hjælp til selvhjælp.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Hjælpen til personlig pleje og omsorg udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og opleves meget tilfredsstillende af beboerne.</p>

3.5.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at både boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige. Flere hjælpemidler på plejecentrets fællesarealer samt i en bolig trænger til rengøring.</p> <p>I formiddagstimerne observerer tilsynet, at der ligger en bunke med vasketøj på gulvet i en dagligstue. Medarbejder fortæller, at hun var nødt til at lægge vasketøjet fra sig for at støtte beboer i at finde ro, inden servering af morgenmaden, hvilket som regel er tilfældet med pågældende beboer. Tilsynet taler med medarbejder om at bryde arbejdsgangen op, således at beboer først hjælpes ud i dagligstuen, hvorefter medarbejder går ind efter vasketøjet. På en anden afdeling observerer tilsynet en medarbejder, der går gennem spisestuen med favnen fuld af vasketøj.</p> <p>En beboer udtrykker rimelig tilfredshed med hjælpen til rengøring, mens de to andre beboere, som tilsynet taler med, er meget tilfredse med rengøringen. En beboer fortæller, at hun selv vander selv sine blomster, støver af og nusser rundt med lidt andre ting.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de forsøger at motivere beboerne til at deltage i praktiske opgaver, såsom at tørre borde af og at folde klude sammen. En medarbejder fortæller, at det giver anledning til udfordringer på hendes afdeling at få beboerne til at deltage i praktiske opgaver, mens det lykkes på andre afdelinger. En medarbejder har en oplevelse af, at mange beboere har ressourcer, som de er interesserede i at bruge.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler fremstår mindre tilfredsstillende i forhold til renholdelse. Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer medinddrages i relation hertil.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdere i to tilfælde ikke følger de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndtering af vasketøj.</p>
----------------------------	--

3.5.3 Mad og måltider

Data	<p>I formiddagstimerne sidder tre beboere i en spisestue, og spiser morgenmad. Brød og ost er anrettet på tallerkener og marmelade i små skåle, således at beboerne har mulighed for at smøre selv. En beboer læser avis og giver den videre til beboeren ved siden af sig, når hun har bladret den igennem. Beboerne småsnakker lidt om, hvad der kommer i fjernsynet om eftermiddagen. En af beboerne efterspørger mere ost, og en medarbejder går ud i køkkenet for at anrette en tallerken til beboeren. I den forbindelse bemærker tilsynet, at medarbejderen ifører sig handsker, som hun fortsat har på, da hun serverer tallerkenen for beboeren i spisestuen.</p> <p>Tilsynet observerer dele af måltidet i forskellige spisestuer. Generelt er stemningen hyggelig, og der ses siddende medarbejdere, der er opmærksomme på at støtte og guide de beboere, der har behov for dette. Under et måltid observerer tilsynet, at tre medarbejdere ordner praktiske ting i køkkenet, mens flere beboere endnu er i færd med at spise. I den forbindelse bemærker tilsynet, at medarbejderne taler om en tilstedeværende beboer i tredjeperson og uden at inddrage vedkommende i samtalen.</p> <p>Alle tre beboere giver udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af den mad, der serveres på plejecentret. En beboer oplever, at maden er god og varieret, men hun kunne godt tænke sig flere grøntsager, der ikke er så udkogte. Beboer mener dog ikke, at hun kan være bekendt at påpege det, da kun få beboere ønsker det samme. Beboer har en oplevelse af, at hun af og til ikke får sine eftermiddags- og aftendrikke, da medarbejderne blot går videre uden at stille noget til beboer, hvis hun ikke er at finde i sin bolig. Medarbejder forklarer efterfølgende, at man er opmærksom på, at beboer får sine mellemmåltider, men at beboer formentlig ikke husker situationerne så godt. Tilsynet taler med medarbejder om, at det vil være hensigtsmæssigt at beskrive i døgnrytmeplanen, at man skal være særligt opmærksom på beboers mellemmåltider.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de forsøger at skabe ro og hygge i forbindelse med måltiderne. Der dækkes et pænt bord, og medarbejderne sidder ned sammen med beboerne. Der arbejdes med pædagogiske måltider blandt andet med det formål, at beboerne kan spejle sig i medarbejderne. I forbindelse med frokost og aftensmad venter praktiske opgaver til efter, at måltidet er afsluttet. En medarbejder har en opfattelse af, at måltidsværtsrollen i forbindelse med morgenmåltidet er en udfordring, da der ikke er personale nok. Der er rigtig mange opgaver i morgentimerne, der gør det svært at være til stede omkring morgenmåltidet. På nogle afdelinger fungerer værtsrollen, på andre gør den ikke. Medarbejderne bemærker, at der er flere medarbejderressourcer på de afdelinger, hvor værtsrollen faktisk fungerer.</p> <p>Der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med måltiderne, hvor de beboere, der har ressourcerne, så vidt muligt gives mulighed for at forsyne sig selv. På demensafdelingen er der tallerkenservering. På nogle afdelinger bærer beboerne selv tallerkenerne ud, og der tales generelt meget om, hvad der kan gøres for, at beboerne hjælper lidt mere til - og drager nytte af dette.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af maden og måltiderne på Plejecenter Solgården generelt er tilfredsstillende. Beboerne giver udtryk for tilfredshed, ligesom medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan måltiderne tilrettelægges og afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.</p>

Tilsynet vurderer, at et måltid på en afdeling ikke afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, ligesom der tales om en beboer i tredjeperson.

3.5.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer generelt, at plejecentrets fællesarealer er præget af en værdig omgangsform samt et anerkendende og respektfuldt sprogbrug. Medarbejderne er imødekommende og omsorgsfulde over for beboerne.</p> <p>Beboerne oplever alle en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret. En beboer har en oplevelse af, at det er sjældent, at hun taler med medarbejderne, og hun kunne godt tænke sig en lille snak engang imellem. Ifølge beboer har medarbejderne travlt, så det kan nok ikke være anderledes. En medarbejder fortæller, at der er opmærksomhed på ofte at samtale med særligt denne beboer, når hun opholder sig på fællesarealer.</p> <p>En anden beboer har en opfattelse af, at medarbejderne kommer ind og tager en snak i boligen ind imellem. Det sætter beboer pris. Beboer giver dog spontant udtryk for, at hun oplever det som utrygt, at der pludselig står en medarbejder i hendes stue. Ifølge beboer banker medarbejderne som regel på, men de går ind samtidig. Beboer kunne godt tænke sig, at medarbejderne ventede på, at beboer siger "kom ind", eller blot venter et par sekunder med at gå ind.</p> <p>Imens tilsynet sidder og taler med beboer, kommer en medarbejder ind i boligen. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke informerer beboer om formålet med sit besøg, men blot går direkte ud på badeværelset. Beboer spørger medarbejder, hvad hun skal, og medarbejder fortæller, at hun skal tjekke beboers medicin. Medarbejder forlader boligen og lidt efter kommer samme medarbejder igen sammen med en kollega. Begge medarbejdere træder ind i boligen og går ud på badeværelset - igen uden at informere beboer om, hvad de skal. Beboer bliver tydeligt forstyrret og påvirket af situationen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de tilpasser kommunikation og omgangsform til den enkelte beboer. Det handler om at tale med beboerne i øjenhøjde. Nogle beboere sætter stor pris på humor i dialogen. Det er afgørende at være respektfuld, ligeværdig og tålmodig i omgangen med beboerne. Derudover er det vigtigt at være opmærksom på det faktum, at man arbejder i beboerens hjem, hvilket kræver gensidig respekt mellem medarbejder og beboer. Man banker altid på, inden man går ind i boligen. Så vidt muligt venter man på, at beboeren siger kom ind, og ellers venter man et par sekunder, og går så ind.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at omgangstone og sprogbrug på plejecentret generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne oplever, at medarbejderne taler respektfuldt til dem, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for faglige overvejelser omkring omgangsform og sprogbrug. Tilsynet vurderer, at der bør ske faglig refleksion i forhold til respekten for beboernes hjem og bolig.</p>

3.5.5 Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Data	<p>Plejecentret er hjemligt indrettet og indbyder til socialt samvær og tilstedeværelse på fællesarealerne. I dagligstuerne står reoler med blandt andet bøger, film og spil. Vindueskarmene er pyntet med lysestager og grønne planer. Der er aktivitetstavler på afdelingerne med informationer om ugens aktiviteter. I flere køkkener bemærker tilsynet, at der er pyntet op til påske med blandt andet troldegrene, hvor der hænger små påskeæg. På køkkenbordene står skåle med frisk frugt.</p>
-------------	---

	<p>På en afdeling observerer tilsynet en bækkenstol og en stolevægt, der står på et gangareal. I spisestuen sidder en række beboere rundt omkring ved forskellige borde. Tilsynet bemærker, at den tilstedeværende medarbejder sidder for sig selv i en sofa-gruppe. Tilsynet bliver oplyst om, at medarbejder er vikar.</p> <p>Om formiddagen sidder tilsynet i en spisestue og taler med en beboer, der er i færd med at spise morgenmad. På et tidspunkt kommer en medarbejder ind og informerer beboeren om, at der er træningsbanko om lidt, hvis beboeren har lyst til at deltage. Beboeren afviser. Lidt efter kommer aktivitetsmedarbejderen op på afdelingen. Medarbejderen, som tidligere har informeret beboer om aktiviteten, fortæller til aktivitetsmedarbejderen, at beboer ikke ønsker at deltage. Aktivitetsmedarbejderen spørger, om hun ikke alligevel må forsøge at motivere beboer og lykkes med dette. Det aftales, at resterne af beboers morgenmad bliver gemt, så hun kan spise det senere, hvis hun ønsker.</p> <p>Beboerne er tilfredse med de aktiviteter, der tilbydes på plejecentret. En beboer fortæller om et arrangement med opera, som beboer var meget optaget af og havde stor fornøjelse af at deltage i. Beboer er desuden meget glad for musik. I forhold til øvrige arrangementer fremstår beboer ikke helt relevant. Beboer udtrykker, at hun ikke deltager heri, og at hun ikke har meget socialt samvær med de øvrige beboere på plejecentret. Medarbejder oplyser, at dette ikke er helt korrekt.</p> <p>En anden beboer fortæller, at der sker en hel del på plejecentret, og at beboer altid deltager, såfremt hun har mulighed for det.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at plejecentret er organiseret med egne aktiviteter, husets aktiviteter og klippekortsaktiviteter. En medarbejder giver udtryk for et ønske om at få flere ressourcer i relation til at hjælpe beboerne til og fra aktiviteter samt tandlæge, frisør, fodterapeut mv. Der går hele tiden en medarbejder fra, hvilket opleves som en udfordring. Det er dog aldrig tilfældet, at der er beboere, der gerne vil med til aktiviteter og ikke kommer det.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er rigtig mange aktiviteter. Man er altid velkommen til at tage sine beboere med over til aktiviteter på en anden afdeling. Det kræver meget af medarbejderne, at de er opmærksomme på, hvilke aktiviteter, der tilbydes. Medarbejderne er opmærksomme på, at de skal være den motiverende faktor for beboernes deltagelse. Der er aktivitetsmedarbejdere tilknyttet hver afdeling.</p> <p>Medarbejderne oplever, at klippekortsordningen fungerer rigtig godt, og de bliver mindet om, at de skal huske at registrere de aktiviteter, der laves med beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne modtager de klip, de har krav på. Der laves både individuelle og fælles aktiviteter med beboerne. Det kan fx være en tur i Tivoli.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er deres opgave at lave vedligeholdende træning med beboerne og at integrere den vedligeholdende træning i daglig pleje og hjælp til praktiske opgaver.</p> <p>Medarbejderne oplever, at fysio- og ergoterapeuter er meget synlige. De er rigtig gode til at tilbyde deres hjælp og at handle med det samme. Medarbejderne oplever generelt et rigtig godt samarbejde med terapeuterne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har et meget tilfredsstillende aktivitetstilbud, der både vedrører individuelle aktiviteter og fællesaktiviteter. Klippeordningen er velfungerende. Det er tilsynets vurdering, at både beboere og medarbejdere er tilfredse med såvel aktiviteter som de fysiske rammer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at hjælpemidler på en afdeling er placeret mindre hensigtsmæssigt. Det er tilsynets vurdering, at en vikar ikke er opmærksom på at understøtte samværet mellem de tilstedeværende beboere i en spisestue.</p>

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Bemanning og personalesituation

Data	<p>Ledelsen fortæller, at der netop er ansat to aftensygeplejersker. Der er pt. et par langtidssygemeldinger, der løber ud i opsigelser. Det er lidt forskelligt, hvorvidt der kommer ansøgninger, når der bliver slået stillinger op.</p> <p>Plejecentret har omkring 25 % social- og sundhedsassistenter og 75 % social- og sundhedshjælpere. Ledelsen ser et behov for at tænke social- og sundhedsassistenter ind i aftenvagten, der kan støtte op om sygeplejerskerne. Om natten dækker Vagtcentralen med sygeplejersker. MAT-teamet dækker indtil kl. 22 og er ifølge ledelsen et led, der er med til at forebygge indlæggelser.</p> <p>Planen er, at der fremadrettet skal ansættes social- og sundhedsassistenter ved naturlig afgang af social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejecentret har en del langtidssygefravær. Der kører et stort sygefraværprojekt i hele kommunen. I den forbindelse er der nedsat en arbejdsgruppe på 10 medarbejdere, som har været med i en lang proces i forhold til, hvordan man kan nedbringe sygefraværet. Plejecentrets styringsredskab i forhold til sygefravær er blevet meget mere tydeligt, hvilket har givet en hjælpende hånd med at skabe overblik over fraværet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt arbejdsmiljø på Solgården. Såfremt alle medarbejdere er på arbejde, er plejecentret et rigtigt godt sted at være. Medarbejderne har en oplevelse af, at det nogle gange er svært at hive vikarer ind, hvilket kan være en udfordring. De dage, hvor der er underbemandet, er man opmærksom på at løse de mest nødvendige opgaver og lade resten være til dagen efter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er de medarbejderkompetencer til stede, som der er behov for. Der er et godt samarbejde på tværs af afdelinger. Der er lavet en arbejdsbeskrivelse af, hvordan det er at arbejde på de forskellige afdelinger, og der er fokus på at løfte i flok. Der bliver lyttet meget til ønsker om fx at gå op eller ned i tid, og der er forskellige muligheder for at sammensætte sin hverdag.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange og et meget tilfredsstillende arbejdsmiljø.</p>

3.6.2 Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Der er kommende kurser i form af FSIII, kompetenceudvikling og kurser inden for demens. Sygeplejerskerne på demensafdelingerne skal tage diplomuddannelse inden for demens, og social- og sundhedsassistenter er på medicinkursus. Alle social- og sundhedshjælpere, der er uddannet før 2013, sendes på opkvalificeringskursus. To medarbejdere sendes af sted to gange om året, dvs. at fire medarbejdere pr. år opkvalificeres. Ledelsen oplever, at medarbejderne som udgangspunkt har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage de opgaver, der er. Plejecentret har en del medarbejdere med høj anciennitet.</p> <p>Der arbejdes med ressourcepersoner inden for eksempelvis demens og specialistfunktioner inden for blandt andet inkontinens og sår.</p> <p>Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere på demensafdelingerne har været på kursus i personcentreret omsorg. Medarbejdere fra de somatiske afdelinger skal på kursus i år. Alle medarbejdere skal gerne have gennemført kurset senest i 2019.</p> <p>Der er fokus på så vidt muligt at dække med faste afløsere, når medarbejderne er på kursus. Lige nu skal der rekrutteres.</p>
-------------	---

	<p>Ledelsen fortæller, at de er blevet bevidste om, at der arbejdes lidt forskelligt i husene, hvilket ledelsen på nuværende tidspunkt er ved at spore sig ind på. Hensigten er ikke nødvendigvis at alle skal arbejde på samme måde, men sparringen og den gensidige inspiration i forhold til måder at gøre tingene på er meget værdifuld. Der er fokus på at finde et niveau, hvor alle forstår forskellen mellem husene, og at man har taget aktiv stilling til den forskel, der måtte være.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er i stand til at varetage de opgaver, de stilles over for. Der er løbende forskellige opkvalificeringsmuligheder. Social- og sundhedshjælperne har været på kurset Update, hvilket var rigtigt godt. Der er generelt mange muligheder for kompetenceudvikling, og ledelsen er meget lydhøre over for ønsker om at komme på kursus inden for forskellige emner.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde fungerer godt, og der samarbejdes blandt andet med fysioterapeuter, ergoterapeuter, diætist og køkken.</p> <p>Der afholdes møder afdelingsvist og personalemøder, hvor alle medarbejdere deltager. En gang om ugen afholdes informationsmøder med undervisning inden for relevante faglige emner. Der er ligeledes møder, hvor en beboer gennemgås i dybden med deltagelse af relevante fagligheder. Tre gange om ugen afholdes triage i hvert hus. På demensafdelingerne triageres hver morgen.</p> <p>Der er kommet plejhjemslæger på to afdelinger, der ligeledes har undervisningsmoduler. Indtil videre har de undervist i KOL og urinvejsinfektioner. Medarbejderne oplever, at plejhjemslægerens undervisning er meget givende. Der køres fast med MUS, og der er kommet en fast struktur, hvor alle gennemgår samme MUS.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring med kolleger i hverdagen, kurser og undervisning samt et godt tværfagligt samarbejde.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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, områdecentrets 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 plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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 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 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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes 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, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra områdecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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

PRÆSENTATION AF 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 mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gja@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

