

Tilsynsrapport
Skive Kommune
Pleje & Visitation
Balling Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
December 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk hjælp	5
3.4	Mad og måltider	6
3.5	Kommunikation og adfærd	7
3.6	Selvbestemmelse og medindflydelse	7
3.7	Kompetencer og udvikling	7
3.8	Fysiske rammer	8
4.0	Tilsynets formål og metode	9
4.1	Formål	9
4.2	Metode	9
4.3	Vurderingsskala	10
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	10
4.5	Præsentation af BDO	11

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af 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 en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. 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 Balling Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med relevante udviklingsområder i kvalitetsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre. Tilsynet vurderer, at medarbejder i relevant omfang kan redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk hjælp er tilfredsstillende, tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang og har et sundhedsfremmende og forebyggende fokus. Tilsynet vurderer, at en beboer har en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som tilfredsstillende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at plejecentret med fordel kunne sætte fokus på "det gode måltid", herunder faktorer der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad inviterer til aktiviteter og socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at beboerne vil have gavn af medarbejdernes deltagelse i måltidet.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der blandt medarbejderne tages en faglig dialog omkring det at udvise travlhed over for beboerne.
2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med dokumentationen i forhold til at sikre opdaterede, individuelle og handlevejledende døgnrytmeplaner med beskrivelser af beboernes ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler, at plejecentret som led i fremadrettet udvikling sætter fagligt fokus på "det gode måltid". Emnet kan med fordel tages op som en del af det faglige indhold på et personale-møde.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Skivevej 13, 7860 Spøttrup
Leder
Anni Overgaard
Antal boliger
25 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 11. december 2017
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med to ansvarshavende medarbejdere (teamkoordinator og centersygeplejerske). Tilsynet interviewede: Teamkoordinator og centersygeplejerske, 2 beboere og 1 medarbejder. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet har gennemgået dokumentation for 2 beboere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamkoordinator om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Teamkoordinator og centersygeplejerske er ikke bekendte med anbefalinger fra sidste års tilsyn.</p> <p>Vedrørende udviklingsområder fortæller teamkoordinator og centersygeplejerske, at der skal implementeres et nyt omsorgssystem, nye telefoner og tablets. Al dokumentation skal digitaliseres, hvilket i høj grad kommer til at være tidsbesparende. I januar får plejecentret nyt nødkaldssystem.</p> <p>I forhold til klippekortet fortæller teamkoordinator og centersygeplejerske, at der er ekstra personale på plejecentret fire dage om ugen, som varetager klippekortsaktiviteter. Teamkoordinator og centersygeplejerske oplever, at det skaber stor værdi for beboerne, da det skaber mulighed for hygge og en-til-en-kontakt med beboerne. Klippe-kortsaktiviteterne planlægges efter en køreliste, og beboerne er blevet forklaret, hvad klippekortet er. Beboerne kommer selv med ønsker til klippekortsaktiviteter til stor glæde for både beboere og pårørende.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsordningen, og der er mulighed for, at kontaktpersonen tager klippekortsaktiviteten, og klippekortsmedarbejderen går i plejen i stedet for.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder holder åbent hus en gang om ugen, hvor ældre fra nærområdet har mulighed for at deltage. Der vises film, bages vafler, spilles banko, synges og spilles musik. Plejecentret har ligeledes besøgshund en gang om ugen.</p> <p>Teamkoordinator og centersygeplejerske fortæller, at det er en stor udfordring at rekruttere en plejehjemslæge. Plejecentret har dog en aftale med et lægehus, der en gang om året sender en læge, der i samarbejde med medarbejdere gennemgår beboerne i forhold til blandt andet medicin.</p> <p>Teamkoordinator og centersygeplejerske oplever ligeledes udfordringer i forhold til arbejdsplaner, da det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at have en social- og sundhedsassistent på plejecentret i både dag- og aftenvagte. Teamkoordinator og centersygeplejerske er dog fortrøstningsfulde, da der netop er ansat tre nye social- og sundhedsassistenter. Muligheden for at ansætte en sygeplejerske i plejen er blevet drøftet, men her er der ligeledes rekrutteringsudfordringer.</p> <p>Teamkoordinator og centersygeplejerske fortæller, at der i øjeblikket er et relativt højt sygefravær grundet flere langtidssygemeldinger.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecenteret arbejder med relevante udviklingsområder i kvalitetsarbejdet.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Tilsynet gennemgår to beboeres døgnrytmeplan.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er formuleret i et fagligt og professionelt sprog. Den ene døgnrytmeplan, som tilsynet gennemgår, er ikke opdateret de sidste fire måneder.</p> <p>Begge døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af beboernes plejebestand og praktiske opgaver, som beboerne har behov for hjælp og støtte til. Døgnrytmeplanerne indeholder desuden fine beskrivelser af sundhedsfremmende indsatser i form af blandt andet obs. på væskeindtag. Der er taget stilling til hjælpen gennem hele døgnnet.</p>
-------------	---

	<p>Døgnrytmeplanerne indeholder i nogen grad beskrivelser af beboernes ressourcer, der dog med fordel kan udfoldes. Det samme er tilfældet i forhold til handlevejledende beskrivelser af eksempelvis hjælpen til det ugentlige bad. Eksempelvis er det blot angivet, at beboer skal have 1 x bad om ugen, og at beboer skal have smurt creme på hele kroppen. Derudover er det angivet, at beboer skal have tilsyn inden sengetid, men formålet med dette tilsyn er ikke angivet. Dette gør sig gældende for begge døgnrytmeplaner.</p> <p>Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne i mindre grad indeholder individuelle beskrivelser af beboernes ønsker og vaner i relation til hverdagslivet.</p> <p>Enkelte steder kan læseren blive efterladt med tvivl om, hvorvidt beboer selv udfører handlingen, eller om det er noget, beboer skal have hjælp til.</p> <p>Medarbejder fortæller, at en vagt starter med at gennemgå dokumentationen hos de beboere, der skal ydes pleje hos den pågældende dag.</p> <p>En døgnrytmeplan indeholder oplysninger om plejen gennem hele døgnet. Beskrivelserne skal være af en sådan karakter, at en medarbejder, der ikke kender beboer så godt som kontaktpersonen, kan yde pleje af god kvalitet.</p> <p>Medarbejder oplever, at alle er gode til at dokumentere og opdatere dokumentationen, så snart der ses ændringer. Medarbejder fortæller, at det kan være svært at nå at dokumentere alt det nødvendige, da der ikke er sat tid af til dokumentation i arbejdsplanen. Faste afløsere kan tilgå dokumentationen, mens dette ikke er tilfældet for eksterne vikarer. Dette stiller krav til de faste medarbejdere.</p> <p>Kontaktperson har ansvar for at opdatere dokumentationen ved ændringer og minimum hver tredje måned.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at der desuden afholdes kvalitetsbesøg hos alle beboere en gang årligt. I den forbindelse gennemgås dokumentationen sammen med beboer og centersygeplejerske samt pårørende, hvis ønsket.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre. Tilsynet vurderer, at medarbejder i relevant omfang kan redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, samt at ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk hjælp.</p> <p>Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. En af beboerne fortæller, at såfremt han oplever, at helbredet driller mere end det plejer, taler beboer blot med medarbejderne, og der tages eventuelt kontakt til læge.</p> <p>Den anden beboer, som tilsynet taler med, udtrykker spontant en oplevelse af, at der kommer mange forskellige hjælpere, og beboer kan mærke på medarbejderne, at de har travlt. Derfor kan der også af og til være ventetid på nødkald.</p> <p>Medarbejder beskriver, at hun sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved at være observerende og handle på ændringer i beboernes adfærd og helbredstilstand. Beboere med særlige problematikker kan drøftes på teammøder samt morgen- og formiddagsmøder. Medarbejder er ligeledes opmærksom på løbende at drøfte ønsker og behov med beboerne. Derudover kan beboernes ønsker og behov sikres gennem klippekortsordningen, som medarbejder oplever er med til at øge beboernes livskvalitet.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejder oplever ikke, at der altid er tid til at træne med beboerne, da fx gangtræning i mange tilfælde er noget, der bliver udskudt eller aflyst, såfremt der er mangel på personale. Der er en fysioterapeut tilknyttet plejecentret, der kommer og træner med beboerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med rehabilitering. I forhold til hverdagsrehabilitering er plejecentrets medarbejdere meget opmærksomme på at motivere beboerne til selv at varetage så mange opgaver som muligt i forbindelse med personlig pleje og praktiske opgaver. Det kan fx være, at beboerne selv vasker sig der, hvor de kan nå, barbering, tandbørstning, borddækning og afrydning. Beboerne forsynes i videst muligt omfang med hjælpemidler, der kan bidrage til vedligeholdelse af beboernes ressourcer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er taget hånd om alle observerbare fysiske, psykiske, mentale og sociale risici.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk hjælp er tilfredsstillende, tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang og har et sundhedsfremmende og forebyggende fokus. Tilsynet vurderer, at en beboer har en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt.</p>

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Beboerne er tilfredse med madens og måltidernes kvalitet.</p> <p>Beboerne fortæller, at maden serveres på fade og i skåle, og man kan spise så meget, som man har lyst til.</p> <p>Medarbejder fortæller, at de beboere, der kan og har lyst, spiser i spisestuen, mens de øvrige beboere spiser i egen bolig. Måltiderne tilrettelægges, således at de beboere, der har behov, får støtte fra medarbejderne. Medarbejder fortæller, at der ikke må spises sammen med beboerne, men at der er en siddende medarbejder ved et enkelt bord. De øvrige medarbejdere er rundt og hjælpe beboerne i deres boliger.</p> <p>Plejecentret har produktionskøkken, og maden serveres i skåle og på fade, således at de beboere, der har ressourcerne, kan forsyne sig selv. Beboerne får smurt/portionsanrettet deres mad efter behov.</p> <p>Det er medarbejders oplevelse, at beboerne har travlt med at spise og komme videre. Ifølge medarbejder kunne der arbejdes med, at man tager sig bedre tid til måltidet samt at skabe en hyggelig ramme omkring dette. Ifølge medarbejder har principperne for "det gode måltid" ikke været drøftet blandt medarbejderne på plejecentret.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der udarbejdes screeninger og lægges ernæringsplaner efter behov, jf. screeningsresultat. Der kan trækkes på diætist og ergoterapeut i denne forbindelse. Der laves screeninger på baggrund af eksempelvis observationer omkring ændring i vægt eller tygge- og synkevanskeligheder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som tilfredsstillende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at plejecentret med fordel kunne sætte fokus på "det gode måltid", herunder faktorer der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.</p>

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på plejecentret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers tilstand og behov.</p> <p>Medarbejder fortæller, at det er vigtigt at have en individuel tilpasset kommunikation til den enkelte beboer. Kommunikationen skal være respektfuld og anerkendende og ske i øjenhøjde med beboeren. I forhold til beboere med demens skal man være opmærksom på at tale kort, præcist og forståeligt. Kropssprog, guidning og et roligt tempo er afgørende. Beboere med demens læser meget hurtigt medarbejdernes kropssprog, og derfor er det ekstra vigtigt at udvise ro.</p> <p>Tilsynet observerer en venlig og respektfuld omgangsform og dialog mellem medarbejdere og beboere på fællesarealer. Tilsynet bemærker samtidig, at flere beboere sidder for sig selv i eftermiddagstimerne, uden at der tilsyneladende er medarbejdere til stede.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende.

3.6 SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Data	<p>Beboerne vurderer, at de har medindflydelse og selvbestemmelse.</p> <p>En beboer beskriver en oplevelse af at bestemme over eget liv og hverdag. Der er mulighed for at ændre på tingene, fx badedag, hvis ønsket.</p> <p>Beboer er bekendt med klippekortet og fortæller, at han bruger klip på sine daglige gåture med en medarbejder. Beboer fremviser desuden beboerbladet, hvor månedens aktiviteter og menuplan blandt andet fremgår. Beboer fortæller, at han blandt andet går til gymnastik.</p> <p>Den anden beboer, som tilsynet taler med, er ligeledes informeret om klippekortsordningen og fortæller ligeledes om gåture. Beboer fortæller, at der er masser af aktiviteter, man kan deltage i. Der skal fx være julefrokost.</p> <p>Medarbejder fortæller, at man forsøger at imødekomme beboernes ønsker i forhold til blandt andet tidspunktet for morgenhjælp og badedag. Der er ligeledes mulighed for at komme i bad flere dage om ugen, hvis ønsket. Beboerne spørges ind til, hvilket tøj de ønsker at have på og om ønsker til morgenmad. Der er udarbejdet en oversigt over beboernes morgenmadsønsker, men der tales blandt medarbejderne meget om, at beboerne altid skal spørges, inden morgenmaden serveres for dem.</p> <p>Der er et beboerråd, hvor der tales om madønsker og tilfredshed, samt om beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad medinddrages og har indflydelse på hverdagen og eget liv.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Teamkoordinator og centersygeplejerske fortæller, at der er flere social- og sundhedsassistenter end social- og sundhedshjælpere. Plejecentret gør primært brug af faste afløsere, men der bruges eksterne vikarer ved sygdom.
-------------	--

	<p>Ifølge teamkoordinator og centersygeplejerske stiller den stigende beboerkompleksitet store krav til medarbejdernes kompetencer. Derfor er der ligeledes behov for en sygeplejerske i plejen. Teamkoordinator og centersygeplejerske fortæller, at der er et tæt samarbejde med kommunens diætist samt fysio- og ergoterapeuter.</p> <p>Teamkoordinator og centersygeplejerske oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling af medarbejderne.</p> <p>Der er teammøde en gang ugentligt, hvor der tages emner op, såsom kompressionsstrømper og hygiejne. Her foretages ligeledes beboergennemgang, hvor beboerens problemstillinger drøftes. Der er ligeledes mulighed for at trække på eksterne undervisere, fx i forhold til hjælpemidler og mestring.</p> <p>Derudover er der morgenmøder, formiddagsmøder og personalemøder samt møder for social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Der er ikke overlap mellem vagter, og vidensdeling foregår således gennem dokumentationen. Der kan ligeledes dokumenteres på kørelisten, som man skal være opmærksom på. Medarbejderne arbejder i blandede vagter, således at alle ved, hvad der foregår i de forskellige vagter. Dette skaber forståelse og styrket samarbejdet i medarbejdergruppen.</p> <p>Medarbejder oplever, at hun har de kompetencer, hun har behov for i forhold til at varetage de opgaver, hun stilles over for. Der stilles dog høje krav til dokumentationen, og medarbejder kunne godt tænke sig undervisning i forhold til udarbejdelse af dokumentation i tillæg til den daglige sparring og kommunikation.</p> <p>Derudover oplever medarbejder, at der er de kompetencer til stede på plejecentret, som der skal være - og ellers kan der trækkes på eksterne ressourcepersoner.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der er mulighed for at melde sig på kurser inden for fx demens, medicin håndtering og konflikthåndtering.</p> <p>Der er gode muligheder for faglig sparring og et godt samarbejde mellem medarbejderne på plejecentret.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der er en del sygefravær i øjeblikket, hvilket påvirker huset og beboernes oplevede kvalitet af plejen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

3.8 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Tilsynet ankommer på et tidspunkt, hvor mange beboere sover til middag, og der er således hverken beboere eller medarbejdere på fællesarealerne.</p> <p>Fællesstuerne er indrettet med spiseborde samt en sofagrube omkring plejecentrets tv. Der er pyntet op til jul. Ved indgangen er lagt en bunke sedler, hvor det er beskrevet, at der er præmier på højkant, hvis man kan gætte, hvor mange nisser, der er rundt omkring på plejecentret.</p> <p>Tilsynet observerer forskellige elementer, der inviterer til et aktivitet og hygge. Der er blandt andet et fuglebord med undulater, bordfoldbold, klaver samt reoler med spil og bøger. Tilsynet bemærker, at indretningen i høj grad er hensigtsmæssig og tager hensyn til beboerne. Mange af effekterne kan være med til at skabe reminiscens.</p> <p>Tilsynet passerer aftenmåltidet, da det netop er påbegyndt. Beboerne sidder ved to forskellige borde, og der er øjensynligt ingen medarbejdere til stede. Ingen taler sammen. En beboer sidder foran tv'et og indtager sit aftenmåltid.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad inviterer til aktiviteter og socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at beboerne vil have gavn af medarbejdernes deltagelse i måltidet.

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 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 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, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

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, observation og 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 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 ved helhedstilsyn.

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 besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

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

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 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
METTE NORRE SØRENSEN
Senior Manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

