

Tilsynsrapport  
**Ballerup Kommune**

Center for Social og Sundhed  
Plejecenter Kirstinehaven

Uanmeldt helhedstilsyn  
April 2017

# 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	10
	3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	10
	3.5.2 Personlig pleje	11
	3.5.3 Praktisk hjælp	11
	3.5.4 Mad og måltider	12
	3.5.5 Rehabilitering	12
	3.5.6 Omgangsform og sprogbrug	13
	3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	14
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	15
	3.6.1 Bemanding og personalesituation	15
	3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	16
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
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 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 Kirstinehaven er, at der er tale om et plejecenter med

Meget tilfredsstillende forhold

Plejecentret har fulgt godt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og der er hermed sket en positiv udvikling på områderne.

Med de igangsatte initiativer er der sket synlige forbedringer i forhold til tilbud om aktiviteter. Tilsynet hæfter sig ved, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter afstemt målgruppens behov, og at såvel beboere som medarbejdere oplever øget kvalitet i forhold til aktiviteter efter ansættelse af en pædagog. I forhold til indsatser til forbedring af den sundhedsfaglige dokumentation ses ligeledes en positiv udvikling, men det er samtidigt vurderingen, at plejecentret endnu ikke helt er i mål hermed. Med en mindre målrettet indsats er det tilsynets vurdering, at der hurtigt kan rettes op herpå.

Opgaver relateret til medicindosering og administration sker ud fra en faglig bevidsthed, således at det sikres, at beboerne får doseret og udleveret den korrekte medicin. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration, og medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange i forbindelse hermed.

Der arbejdes målrettet ud fra både plejecentrets egne og Ballerup Kommunes mission, værdier og mål, således at beboerne gives en meningsfuld hverdag.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, samt at beboerne oplever stor tilfredshed hermed. Beboerne får tilbudt relevante træningsmuligheder i hverdagen. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har fokus på, at træning ikke kun skal tilbydes ved træningsassistenten, men at gangtræning og eksempelvis "rejse-sætte-sig" øvelser med fordel også kan tilbydes af medarbejderne i plejen. Det bemærkes positivt, at medarbejderne fremstår fagligt kompetente i deres beskrivelser af principperne for plejen og omsorgen. I forhold til de nye tiltag omkring den rehabiliterende tilgang er det tilsynets vurdering, at man er godt på vej i processen og arbejder målrettet med eksempelvis at få udarbejdet rehabiliteringsplaner for beboerne. Beboerne giver udtryk for, at de føler sig medinddraget i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen. Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarder er tilfredsstillende omkring boliger og hjælpemidler. Fællesarealer syner rengjorte. Det bemærkes, at to ud af tre beboere giver udtryk for mindre tilfredshed med hjælpen til rengøring.

Tilsynet observerer god stemning og trivsel omkring måltidet. Beboerne tilbydes måltiderne ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på, under hvilke forhold og rammer beboernes trivsel bedst sikres. Ved tilsynets observation af frokostmåltidet observeres to situationer, som der fremadrettet bør ske en faglig drøftelse af. Tilsynets observationer vedrører en medarbejders udførelse af praktiske opgaver under måltidet samt en anden medarbejders udførelse af hjælp til væskeindtagelse i stående position. Beboerne er generelt meget tilfredse med kvaliteten af måltiderne. En enkelt beboer udtrykker, at maden var bedre, da denne blev produceret på plejecentret.

Kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker på sin rundgang, at alle medarbejdere har en stille og rolig tilgang og adfærd, som påvirker beboernes trivsel på en positiv måde.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne.

Der er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling og føler sig generelt godt klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for.

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 plejecentret skaber fokus på at sikre den røde tråd mellem helhedsbeskrivelser, medicinlister og indsatsområder, således at de beskrevne indsatser og handlinger altid er i overensstemmelse og fremstår ajourførte.
  2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, således at PPS i højere grad anvendes som et dagligt redskab. Tilsynet anbefaler, at det over for medarbejderne italesættes, hvorledes brugen af PPS kan være et nyttigt redskab ved eksempelvis undervisning og opdatering af viden.
  3. Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter betydningen af at sikre ro og trivsel omkring måltiderne, således at praktiske opgaver udføres, når måltider er afsluttet. Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter, hvorledes der sikres korrekt støtte til indtagelse af et måltid, således at hjælp til indtagelse altid sker i øjenhøjde med beboeren.
-

# OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

<b>Adresse</b>
Plejecenter Kirstinehaven, Kirstinelundsvej 12, 2750 Ballerup
<b>Leder</b>
Birgitte Züricho
<b>Antal boliger</b>
39 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 7. april 2017
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos 3 beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter)</li></ul> <p>Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Ved tilsynet i 2016 fik plejecentret anbefalinger i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation og i forhold til at sikre større fokus på aktivitet og samvær med beboerne. Ledelsen oplyser, at der er arbejdet målrettet med kvalitetssikringen af den sundhedsfaglige dokumentation. Blandt andet har plejecentrets udviklingssygeplejerske gennemgået samtlige beboeres journaler og udarbejdet beskrivelser af manglerne i forhold her til, således at beboerens kontaktperson kunne foretage de nødvendige ændringer. Fremadrettet er det planen, at der skal ske gennemgang af beboernes journaler halvårligt.</p> <p>På personalemøder har den sundhedsfaglige dokumentation ofte været et fast punkt på dagsordenen, hvor medarbejderne er blevet instrueret i, hvorledes der sikres korrekt dokumentation.</p> <p>Udviklingssygeplejersken har ligeledes tilbudt medarbejderne et forum, hvor de kunne komme og stille spørgsmål eller få vejledning til udarbejdelse af dokumentationen. Det er dog erfaringen, at kun få medarbejdere benyttede sig af dette tilbud.</p> <p>I forhold til anbefalingen om at sikre aktivitet og samvær med beboerne udtrykker ledelsen, at ansættelsen af en pædagog generelt har givet plejecentret et stort løft i forhold til at øge kvaliteten i tilbuddene om aktiviteter. Der arbejdes mere målrettet i forhold til at skabe aktiviteter på tværs af afdelingerne, således at beboerne deltager i aktiviteter på andre afdelinger end lige der, hvor de har deres bolig. Plejecentret arbejder bevidst hen mod, at både medarbejdere og beboere ser plejecentret som et stort hus og i mindre grad fokuserer på, at plejecentret rummer tre forskellige afdelinger.</p> <p>Ud over aktiviteter på tværs af afdelingerne har plejecentret endvidere stort fokus på tilbud om fælles arrangementer og en-til-en aktiviteter. Det er ledelsens oplevelse, at den nyansatte pædagog har nogle helt særlige faglige kompetencer, der sikrer, at plejecentret kan tilbyde komplekse beboere aktivitetstilbud af høj kvalitet.</p> <p>Der er etableret en såkaldt "tirsdagsgruppe" for beboere, der ikke har en demensdiagnose, så de er sammen med ligestillede. Det er erfaringen, at disse beboere profiterer godt af at være i selskab med ligestillede.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at plejecentret har fulgt godt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og at der hermed er sket en positiv udvikling på områderne.

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Plejecentret arbejder målrettet ud fra Ballerup Kommunes overordnede mission, værdier og mål. Med udgangspunkt i ovenstående har plejecentret formuleret egne værdier. Ledelsen oplyser, at der generelt arbejdes ud fra en meget værdibaseret tilgang.</p> <p>Ved ansættelsessamtaler og introduktion af nye medarbejdere italesættes værdierne, og det bliver understreget, at forventningen er, at alle arbejder målrettet og bevidst med de beskrevne værdier. Ledelsen oplyser, at i situationer, hvor en medarbejder ikke lever op til stedets værdier og mål, bliver dette straks italesat, og der laves aftaler om, hvorledes der skal ske ændret adfærd.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne kan beskrive indholdet i Ballerup Kommunes mission, værdier og mål samt plejecentrets eget værdisæt.</p> <p>Medarbejder beskriver, at det fra ledelsens side bliver italesat, at plejecentret både skal være et godt sted at bo og arbejde. Ifølge medarbejderne er der særligt fokus på at sikre det gode liv for beboerne, hvor disse gives de bedste muligheder for at få indflydelse og medbestemmelse i eget liv.</p> <p>Der har været afholdt temadage, hvor værdier blev drøftet med medarbejdere imellem. På MED-udvalgsmøder er plejecentrets værdier ofte på dagsordenen. Som led i indkøring af værdierne arbejdede man på et tidspunkt med små kort med beskrivelse af de forskellige værdier. Når en medarbejder kunne se konkrete eksempler på indsatser, som gav god mening i forhold til plejecentrets værdisæt, kunne man give det lille værdikort til den pågældende kollega, som en del af anerkendelsen af indsatsen.</p> <p>Alle interviewede beboere giver udtryk for, at de trives på plejecentret. Flere beboere som tilsynet taler med på fællesarealerne udtrykker, at der bestemt ikke er noget at klage over.</p> <p>En beboer fortæller, at hun før indflytning på plejecentret er kommet på stedet gennem mange år - både som besøgsven og som pårørende. Beboeren oplevede her, at der var en god stemning og derfor var valget om plejecenter ikke vanskeligt, da hun selv skulle flytte ind. Beboeren fortæller endvidere, at hun føler sig tryk og meget gerne anbefaler plejecentret til andre. Afslutningsvis pointerer beboeren dog, at hun mener at kunne mærke, at der er meget travlt især i aftentimerne. Direkte adspurgt til, hvorledes beboeren oplever dette, svarer beboeren, at hun ofte kan høre klokkerne ringe i lang tid, inden de besvares.</p> <p>Anden beboer fortæller, at hun sover godt om natten og er tryk ved, at hjælpen altid er nær og kommer, når man har brug for den. Beboeren fremhæver, at hendes børn har givet udtryk for, at de meget tydeligt kan se på hende, at hun trives på plejecentret.</p> <p>Tredje beboer fandt det svært at acceptere indflytningen på plejecentret, men efter kort tid faldt hun godt til. Beboeren sætter pris på, at man stadig selv kan få lov at bestemme over sit eget liv. Beboeren viser tilsynsførende en lille serviet, hvorpå der er skrevet en godmorgenhilsen fra en medarbejder. Beboeren udtrykker stor glæde over denne gestus fra medarbejderens side og finder, at dette netop er et godt eksempel på medarbejdernes omsorgsfulde adfærd. Beboeren fremviser også en mappe med billeder fra aktiviteter og hyggestunder på plejecentret og beskriver, at denne er hyggelig at kigge i og hjælper en til at huske lidt bedre.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet ud fra både egne og Ballerup Kommunes mission, værdier og mål, således at beboerne gives en meningsfuld hverdag.

### 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen i omsorgssystemet for tre beboere.</p> <p><u>Døgnrytmeplaner:</u></p> <p>Alle tre døgnrytmeplaner fremstår ajourførte med handlevejledende og individuelle beskrivelser af plejen og omsorgen for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at særlig to døgnrytmeplaner indeholder detaljerede og fyldestgørende beskrivelser af beboernes ønsker og vaner med forslag til indsatser, der skal medvirke til beboerens trivsel på plejecentret.</p> <p>Alle tre døgnrytmeplaner beskriver beboernes egne ressourcer, og hvorledes disse sikres medinddraget i plejen.</p> <p>Der foreligger livshistorie på alle beboere.</p>
------	--



	<p><u>Indsatsområder:</u></p> <p>Tilsynet gennemgår alle indsatsområder på de tre udvalgte beboere. Der ses kun et enkelt eksempel, hvor indsatsområdet mangler ajourføring i forhold til evaluering. Indsatsområdet vedrører beboerens hudproblemer. Her er der ikke dokumenteret evaluering på den iværksatte behandling siden marts, hvilket vurderes relevant.</p> <p><u>Helhedsbeskrivelse:</u></p> <p>Der er udarbejdet helhedsbeskrivelser på alle tre beboere.</p> <p>I to ud af tre helhedsbeskrivelser observeres delvise mangler i forhold til at sikre overensstemmelse mellem helhedsbeskrivelsen og beboerens medicinskema.</p> <p>Eksempelvis ses manglende beskrivelse af, at beboer er i behandling for forhøjet blodtryk og vanddrivende medicin.</p> <p>Hos anden beboer mangler beskrivelse af behandling for forhøjet kolesterol, forebyggelse af hjertekramper og blodprop samt behandling mod depression.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en helhedsbeskrivelse mangler henvisning til, at der er udarbejdet indsatsområde vedrørende beboers hudproblem.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det primært er beboerens kontaktperson, der har ansvaret for ajourføringen af dokumentationen. Aften- og nattevagten har ligeledes ansvar for at sikre korrekt dokumentation af indsatserne i disse ydertimer.</p> <p>Hvis kontaktpersonen er uddannet social- og sundhedsassistent udpeges yderligere en medicinansvarlig social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske.</p> <p>Der sker løbende ajourføring af dokumentationen, og medarbejderne beskriver eksempler på, hvorledes kommunens kvalitets- og udviklingssygeplejerske er opmærksom på iværksættelse af tiltag til den overordnede kvalitetssikring.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der med de igangsatte initiativer er sket synlige forbedringer i kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer dog samtidig, at helhedsbeskrivelserne har delvise mangler, som der med en mindre målrettet indsats hurtigt kan rettes op på.</p>

### 3.4 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	<p>På plejecentret forefindes instrukser i kopiform på alle afdelinger. Der er udarbejdet såkaldt "Metodehåndbog" med diverse informationer og instrukser.</p> <p>Sygeplejefaglige instrukser er udarbejdet og ligger i adskilt mappe. Det er plejecentrets udviklingssygeplejerske, der har ansvaret for at sikre opdatering af disse.</p> <p>"Praktiske Procedurer i Sygeplejen" (PPS) er implementeret, og medarbejderne har modtaget undervisning heri. Det er dog tilsynets indtryk, at medarbejderne kun har begrænset erfaring med brugen heraf, og det varierer fra medarbejder til medarbejder, hvor ofte PPS anvendes i dagligdagen.</p> <p>Under gruppeinterviewet med medarbejderne informerer tilsynet om, at PPS netop er et godt redskab til brug ved undervisning af elever og til opdatering og ajourføring af egen viden.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre beboeres medicin og oplysninger fra FMK:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation på medicinlister fra FMK er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.</li> <li>• Medicinen opbevares korrekt, hvor aktuel medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin.</li> </ul>
------	---

- Der observeres god orden og systematik i beboernes medicinskabe, således at der let skabes overblik over PN-medicin, aktuel og ikke-aktuel medicin.
- Hos alle tre beboere er medicinen doseret korrekt. Der doseres typisk til 14 dage af gangen, hvis beboeren er stabil i den medicinske behandling.
- Der er givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet.
- Der er angivet navn og cpr-nummer på samtlige doseringsæsker.

To ud af tre beboere udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicindosering. En beboer kan på baggrund af hukommelsesmæssige udfordringer ikke svare relevant herpå.

Medarbejderne beskriver, at der udføres medicinaudits to gange årligt og mener at huske, at disse udmeldes centralt fra.

Der er implementeret ny arbejdsgang i forhold til, at hvis en beboer får mere end 13 forskellige præparater og/eller er i blodfortyndende behandling, skal doseringen udføres af en sygeplejerske.

På en afdeling er det primært kontaktpersonen, der doserer medicinen for beboeren. Ved fravær og ferie hjælper man naturligvis hinanden, ifølge medarbejder.

På anden afdeling har man netop indført brugen af kørelister på sygeplejeopgaver, hvilket har resulteret i en lidt anden arbejdsgang, hvor der er mindre fokus på, at det netop skal være kontaktpersonen, der doserer medicinen.

Medarbejder beskriver, at der er rigtig gode erfaringer med arbejdet med kørelister på sygeplejeopgaverne. Kørelisterne giver bedre overblik over de samlede sygeplejeopgaver, og det er hermed mere overskueligt at få opgaverne delegeret mellem medarbejderne. Yderligere påpeges det, at kørelisterne bidrager til synliggørelse af omfanget af de mange forskellige opgaver.

I beskrivelsen af, hvorledes der sikres korrekt dosering af medicin, kan medarbejderne med faglig overbevisning redegøre for en systematisk arbejdsgang. Medarbejderne sikrer, at doseringsopgaven kan foregå uden forstyrrelser, og der anvendes ofte en doseringsvogn, når dette er relevant og hensigtsmæssigt. En medarbejder beskriver, at især ved større doseringer er det nyttigt at anvende doseringsvognen. Andre gange kan doseringen foregå i beboerens bolig.

Medarbejderne fremhæver betydningen af, at der startes op med at sikre, at den tilstrækkelige medicin er tilstede. Der foretages den nødvendige kontrol af medicinen sammenholdt med oplysningerne på FMK.

Medarbejderne beskriver, at enhver dosering altid afsluttes med eftertælling, og at der aldrig forekommer efterdoseringer. Medarbejder beskriver konkret, hvorledes medicinen destrueres i en æske, hvis denne ikke kan doseres fuldt ud. Det oplyses, at der både fra ledelsens og sygeplejerskernes side er gjort tydeligt opmærksom på, at efterdoseringer aldrig må forekomme.

Ved afslutning af en dosering beskriver medarbejderne, at der skal ske dokumentation i indsatsområdet herfor.

Det beskrives, at der er aftalt et fast system for, hvorledes der skabes orden og korrekt opbevaring af medicin i beboernes medicinskabe. Tilsynet bemærker positivt, at eksempelvis ikke-aktuel medicin holdes adskilt fra aktuel medicin ved opbevaring i plastikposer.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at opgaver relateret til medicindosering og administration sker ud fra en faglig bevidsthed, således at det sikres, at beboerne får doseret og udleveret den korrekte medicin. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange i forbindelse hermed.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration.

## 3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at man siden ombygningen har haft loftlifte i alle boliger. Der anvendes robotstøvsugere i de rum, hvor dette skønnes relevant - eksempelvis i omklædningsrum i kælder og i caféen.</p> <p>Plejecentret har elektriske bækken- og badestole, som kan tippe, og disse fungerer som et godt arbejdsredskab for medarbejderne. Skylle- og vasketoiletter er bevidst fravalgt, da plejecentret blev ombygget, idet det blev vurderet, at størsteparten af beboerne ikke ville kunne betjene sådanne. Der er god erfaring med brugen af demsdukker.</p> <p>I kælderen er der indrettet træningslokale, dog med begrænset udstyr på grund af lokalets størrelse, men redskaberne er målrettet ældre brugere.</p> <p>Faciliteterne bruges også af hjemmeboende borgere og enkelte medarbejdere. Det er blevet udmeldt, at alle skal have modtaget instruktion inden redskaberne bruges.</p> <p>Træningsassistenten anvender ofte træningsrummet til aktiviteter med beboerne. Der beskrives eksempler på, hvordan en beboer med synshandicap har fået sit fysiske funktionsniveau forbedret efter træning på en af maskinerne. I et andet eksempel beskrives det, at en pårørende hver dag træner i lokalet sammen med beboer, da det har vist sig at have god indvirkning på beboerens trivsel og adfærd.</p> <p>Beboerne beskriver tilfredshed med de hjælpemidler, de har fået tildelt og træningsmulighederne på plejecentret.</p> <p>En beboer beskriver, at hun har fået tildelt bækkestol, hvilket betyder, at hun selv kan klare toiletbesøg om natten. Beboeren har fravalgt træning, men laver selv mindre ben-øvelser hver morgen. Træningsassistenten kommer af og til på besøg hos beboeren og spørger ind til beboerens velbefindende, hvilket opleves trygt for beboeren.</p> <p>Anden beboer deltager i de træningstilbud, hun gives. Er bevidst om betydningen af at holde sig i gang og sætter en ære i at klare mest muligt selv. Beboeren viser for tilsynet, hvordan hun stadig i oprejst stilling kan nå gulvet med sine arme.</p> <p>Tredje beboer er ikke helt relevant i sine beskrivelser af eget funktionsniveau, men oplyser, at hun primært holder sig mentalt i gang ved at løse krydsord.</p> <p>Under gruppeinterview med medarbejderne beskriver disse, at såvel træning og brugen af velfærdsteknologiske løsninger sættes på dagsordenen på MED-udvalgsmøderne. Det er oplevelsen, at der er de nødvendige hjælpemidler tilstede på plejecentret, og at ledelsen er lydhøre over for ønsker hertil.</p> <p>Ifølge medarbejderne har man fokus på, at træning ikke kun skal tilbydes ved træningsassistenten, men at gangtræning og eksempelvis "rejse-sætte-sig" øvelser med fordel også kan tilbydes af medarbejderne i plejen. Yderligere beskrives fokus på, hvorledes beboere motiveres til at gå med rollator frem for transport i kørestol.</p> <p>En medarbejder fortæller, hvordan en beboer med overvægt er blevet tilbudt individuel træning af medarbejdere fra plejen.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at træningsassistenten er opmærksom på, hvilke beboere der kan have glæde af træningstilbud.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt relevante træningsmuligheder i hverdagen.

### 3.5.2 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at den pleje og omsorg, der tilbydes beboerne, er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboerne fremstår velplejede.</p> <p>Triagering anvendes som et dagligt arbejdsredskab og vurderes af medarbejderne som et nyttigt værktøj til afdækning af beboernes særlige udfordringer.</p> <p>Beboerne beskriver stor tilfredshed med den hjælp, de tilbydes til personlig pleje. En beboer beskriver, at hun får tilbudt ugentligt bad, som aldrig er blevet aflyst eller udsat - ej heller når der er helligdage.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to af beboerne ikke er helt realistiske i forhold til egne ressourcer og behov for hjælp.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at hjælpen til personlige pleje udføres ud fra den rehabiliterende tilgang med guidning og motivation som vigtige led i arbejdet hermed.</p> <p>Der beskrives fokus på at sikre beboernes respekt og hensyntagen til særlige ønsker og vaner. Medarbejderne er bevidste om, at beboerne har forskellige behov, og derfor skal betragtes som selvstændige og individuelle personer.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, samt at beboerne oplever stor tilfredshed hermed.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for principperne bag plejen og omsorgen for beboerne.</p>

### 3.5.3 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at der hos en beboer trænger til gulvvask/støvsugning i boligen. Tilsynet får fremvist oversigt over plan for rengøring. Heraf fremgår det, at beboeren skal have gjort rent på tilsynsdagen.</p> <p>En beboer udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>To beboere er mindre tilfredse med hjælpen til rengøring.</p> <p>En af beboerne er glad for, at hun selv stadig kan magte aftørring af støv og lettere rengøring, da hun ikke mener, at den bevilgede hjælp er helt tilstrækkelig til, at boligen kan sikres renholdt, når hun opholder sig her i mange af døgnets timer. Beboeren er orienteret om den snarlige klippekortsordning og vil anvende denne til ekstra rengøring og polering af møbler.</p> <p>Anden beboer er ligeledes mindre tilfreds med hjælpen til rengøring. Beboeren beder tilsynet om at kigge under sengen, hvor det konstateres, at der trænger til støvsugning. Der er planlagt rengøring af boligen på tilsynsdagen.</p> <p>Medarbejderne har fokus på medinddragelse af beboerne i praktiske opgaver, når dette er muligt. Det pointeres dog, at det på baggrund af beboernes funktionsniveau kun er i begrænset omfang, at der kan ske medinddragelse.</p> <p>Medarbejderne er enige i, at når man har haft med plejen at gøre hos en beboer, sikrer man sig altid, at der er pænt og ryddeligt i boligen, inden denne forlades. Medarbejder giver eksempler på, hvordan hun er opmærksom på tømning af skraldespand, oprydning, og fjernelse af brugte drikkeglas.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er meget gode til at støtte beboerne i at holde orden og struktur i boligen, da dette bidrager til, at beboerne trives i deres hverdag.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden generelt er tilfredsstillende omkring boliger og hjælpemidler. To ud af tre beboere giver udtryk for mindre tilfredshed med hjælpen til rengøring.</p>

### 3.5.4 Mad og måltider

<p><b>Data</b></p>	<p>Under morgenmåltidet og frokosten bemærker tilsynet positivt, at beboere tilbydes denne ud fra en rehabiliterende tilgang. På afdelingerne er beboerne typisk samlet i mindre grupper og placeret ud fra en forudgående faglig vurdering af deres funktionsniveau og evne til at betjene sig ved fadservering samt ud fra en vurdering af, hvilke beboere der profiterer af at sidde sammen.</p> <p>Medarbejder oplyser, at det helt er op til den enkelte beboer, om måltider ønskes indtaget i fællesskabet med andre eller i egen bolig.</p> <p>Der observeres god stemning omkring måltiderne. Under morgenmåltidet kommer og går medarbejderne og tilser løbende, om beboere måtte have behov for støtte. Under frokostmåltidet sidder medarbejderne med ved bordene og yder den nødvendige støtte alt efter beboernes behov. På afdelingerne observeres det, at de beboere, der har behov for særlig ro omkring måltidet, er afskærmet fra øvrige beboere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder under frokostmåltidet er i gang med oprydning i køkkenenheden i nær tilknytning til, hvor beboere sidder og indtager deres måltid.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes en situation, hvor en medarbejder i stående position yder støtte til væskeindtagelse.</p> <p>Beboere, som tilsynet møder ved rundgangen på centret omkring frokosttid, udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet.</p> <p>En af de tre beboere, som indgår i interview med tilsynet, udtrykker dog mindre tilfredshed med madens kvalitet. Beboeren oplever, at kvaliteten var bedre, da maden blev produceret på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har lidt forskellige tilgange til serveringen af måltider alt afhængigt af beboersammensætningen på den konkrete afdeling. På nogle afdelinger er der eksempelvis større behov for direkte afskærmning end på anden afdeling. En medarbejder fortæller, at afskærmning af en beboer nu har betydet, at beboeren selv kan indtage sine måltider i modsætning til tidligere, hvor beboeren fik fuld støtte hertil.</p> <p>Medarbejderne beskriver alle, at der overordnet er fokus på, at måltider skal serveres i rolige og hyggelige rammer, der indbyder til dialog og samvær.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at der er god stemning og trivsel omkring måltidet.</p> <p>Beboerne tilbydes måltiderne ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på, under hvilke forhold og rammer beboernes trivsel bedst sikres.</p> <p>På baggrund af de to observerede situationer, hvor der sker udførelse af praktiske opgaver under måltidet og udførelse af hjælp til væskeindtagelse i stående position, er det tilsynets vurdering, at der bør implementeres indsatser, således at alle arbejder målrettet efter samme mål om at skabe det gode måltid for beboerne.</p> <p>Beboerne er generelt meget tilfredse med kvaliteten af måltiderne.</p>

### 3.5.5 Rehabilitering

<p><b>Data</b></p>	<p>På personalemøder er der foregået faglige drøftelser og refleksioner med medarbejderne om, hvorledes den rehabiliterende tilgang kan udmøntes i hverdagen. Medarbejderne er blevet instrueret i, hvorledes der kan arbejdes kompenserende, støttende, guidende og aktiverende med beboerne. Der er ligeledes givet værktøjer til, hvordan medarbejderne gennem dialog med beboerne kan hjælpe disse til at definere egne rehabiliteringsmål. I arbejdet med den rehabiliterende tilgang skal der etableres rehabiliteringsmøder mellem medarbejdere, beboere og eventuelle pårørende, så der herefter bliver udarbejdet mål og delmål for alle beboere på plejecentret. Processen er i mere eller mindre grad allerede i gang, men ledelsesmæssigt har første milepæl været at sikre, at alle medarbejdere har de nødvendige faglige forudsætninger for at arbejde med tilgangen.</p>
--------------------	--

	<p>Ledelsen giver eksempler på, hvordan nogle medarbejdere dog allerede har opstillet mindre delmål for nogle af beboerne. Det er ledelsens oplevelse, at der i arbejdet med den rehabiliterende tilgang er tale om en diskursændring for plejecentret, og derfor er der bevidsthed om, at implementeringen af den nye tilgang vil strække sig over en lidt længere periode.</p> <p>Under interview med beboerne beskriver to af disse, at de i høj grad føler sig medinddraget og motiveres til at anvende egne ressourcer, når dette er muligt.</p> <p>For en beboer er det af stor betydning, at hun klarer flest mulige opgaver med så lidt støtte som muligt. Beboeren pointerer, at det altid er trygt at vide, at man bare kan bede om hjælpen, hvis noget bliver for uoverskueligt. Beboeren fortæller til tilsynet, at hun selv har pyntet op til påske i sin bolig og havde stor glæde af at hente grene i haven til påskepynten. Det er beboerens oplevelse, at hun holder sig mentalt i gang ved blandt andet aktiviteter med håndarbejde.</p> <p>Anden beboer beskriver, at hun nyder udendørsarealerne og går af og til små ture i nærområdet. Centrets træningscykel bruges ligeledes af og til af beboeren.</p> <p>Tredje beboer har hukommelsesmæssige udfordringer og kan ikke svare på spørgsmål herom.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man endnu ikke er opstartet med udarbejdelse af rehabiliteringsplaner på beboerne, men at dette ikke er ensbetydende med, at der ikke arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har stort fokus på medinddragelse af beboernes egne ressourcer og betydningen af, at disse således vedligeholdes. Ifølge medarbejderne medfører beboernes kompleksitet dog, at mange beboere kun i begrænset omfang kan medinddrages i praktiske gøremål, men i forhold til den personlige pleje kan de fleste beboere medinddrages gennem brugen af guidning og motivation.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres viden i forhold til, hvorledes der skal udarbejdes mål og delmål for beboerne. Det fremhæves, at det her er vigtigt at stille spørgsmål til beboerne, så disse giver mening og ikke bliver for uoverskueligt for dem.</p> <p>Medarbejderne ser gode muligheder for og har erfaring med, at nogle beboere kan genvinde tabte funktioner.</p> <p>Medarbejdere beskriver eksempler på ressourcestærke beboere, der formår at støtte og servicere andre medboere under eksempelvis måltiderne. Nogle beboere kan hjælpe til ved borddækning og afrydning, mens andre magter opgaver relateret til vasketøj. Medarbejder fortæller, at hvis man lægger en stak klude på et bord, vil nogle beboere helt spontant begynde at lægge disse pænt sammen. I arbejdet med vedligeholdelse af mentale ressourcer beskrives det, at der spilles spil, vises foto og tales om gamle dage. I dialogen med beboerne anvender medarbejderne ofte beboerens livshistorie for at etablere den gode samtale.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at der arbejdes målrettet hermed. I forhold til de nye tiltag er det tilsynets vurdering, at man godt på vej på vej i processen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne føler sig medinddraget.</p>

### 3.5.6 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende. Tilsynet observerer positivt, at medarbejderne agerer med venlighed og er imødekommende i deres adfærd, og hermed ikke signalerer travlhed over for beboerne. Det er tydeligt, at medarbejdernes adfærd og tilgang har en beroligende indvirkning på beboerne. Beboerne tiltales ved fornavn.</p> <p>Både beboere der indgår i interview, og beboere, som tilsynet møder på fællesarealerne, oplever, at medarbejderne altid taler i en respektfuld og høflig tone.</p>
-------------	---



	<p>En beboer fortæller, at alle er meget venlige. Anden beboer beskriver, at man ikke kan forlange det bedre, og at hun selv af og til opsøger personalet for en lille snak, da de er gode at tale med. Beboeren nyder, at medarbejdere kommer og siger både godmorgen og godnat til hende. Tredje beboer fortæller flere gange, at det er indtrykket, at medarbejderne godt kan lide hende, da de ofte kigger forbi og giver udtryk for, at de gerne lige vil snakke lidt.</p> <p>Efter tilsynets interview med en af beboerne går denne direkte hen til en medarbejder og fortæller med et stort smil på læben, at hun over for tilsynet har givet medarbejderne en ordentlig omgang. Medarbejderen fanger straks situationen, og der grines over udmeldingen sammen med beboeren, som synligt glæder sig over den humoristiske jargon, der er imellem dem.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at omgangstonen på plejecentret er god, velvillende at de ind imellem kan blive udfordret på tonen beboerne indbyrdes. Medarbejderne har derfor fokus på brugen af afskærmning, og i dialogen er man opmærksom på at aflede beboerne, hvis en situation tilspidises.</p> <p>For medarbejderne er det vigtigt, at der i arbejdet udvises gensidig respekt for både kolleger og beboere, og netop denne tilgang bidrager til en god omgangstone på plejecentret.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende.

### 3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Plejecentret har faste aktiviteter på programmet hver uge. Eksempelvis er der spil om mandagen, en tirsdagsgruppe og om torsdagen er der sang og musik.</p> <p>Tilsynet ser opslag på opslagstavler herom.</p> <p>Der er ansat en pædagog, som planlægger og koordinerer aktiviteter med et varieret indhold hver uge i plejecentrets aktivitetsrum "Aktivitten". Yderligere er der udpeget en medarbejder fra hver afdeling til at sidde i et såkaldt "festudvalg".</p> <p>Plejecentret har uddannet medarbejdere i mindfulness for ældre. Beboerne har mulighed for at deltage i mindfulness-hold, som består af fire sammenhængende seancer. Det er erfaringen, at beboerne er meget begejstret for aktiviteten, og især beboere med udadreagerende adfærd profiterer godt af tilbuddet.</p> <p>Det beskrives, at plejecentrets have er meget velegnet målgruppen, da denne er indrettet på en måde, så beboerne trygt kan færdes der på egen hånd.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at flere beboere henviser til, at de bruger haven, når vejret tillader det.</p> <p>På en afdeling observeres det, at to medarbejdere sidder og hygger med nogle beboere omkring formiddagskaffe. Tilsynet får oplyst, at dette er hverdagspraksis.</p> <p>På anden afdeling sidder medarbejderne om formiddagen i et rum adskilt fra beboerne. Tilsynet får oplyst, at medarbejderne holder et lille møde, hvor der skal drøftes faglige emner, som beboerne ikke skal overvære. På et senere tidspunkt samles medarbejderne igen omkring beboerne.</p> <p>Beboerne deltager i de aktiviteter, de finder interessante. Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten og omfanget af tilbuddene.</p> <p>En beboer er vidende om, at der er ansat en pædagog, som laver nogle gode aktiviteter.</p> <p>To beboere fortæller, at de nogle gange inviteres med på indkøb, hvilket de begge sætter stor pris på.</p> <p>En beboer nyder, når der er banko på programmet. Derudover mener beboeren, at hun primært deltager i aktiviteter, der handler om at hygge sig.</p>
-------------	---

	<p>Under gruppeinterview med medarbejderne beskrives flere eksempler på aktiviteter med beboerne. Der beskrives fokus på, at beboerne informeres om dagens aktiviteter og motiveres og støttes til deltagelse heri.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et varieret tilbud om aktiviteter - både på tværs af afdelinger og på afdelingsniveau. Aktiviteterne kan være arrangeret som fællesarrangementer eller en-til-en aktivitet.</p> <p>En medarbejder beskriver erfaringer fra aktivitet omkring mindfulness. Aktiviteten indeholder meditation, yoga, bodyscanning og hyggeligt samvær, og der afsluttes altid med oplæsning af et digt og lidt at drikke.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at beboernes interesse for husets aktiviteter er øget efter ansættelse af pædagogen. Flere beboere tilkendegiver over for personalet, at de er begejstrede for aktiviteterne. Medarbejder oplever, at ansættelsen af pædagogen også har haft den sidegevinst, at der nu gives flere muligheder for, at personalet kan lave noget med de beboere, der vælger at forblive på afdelingen.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det imidlertid ikke lykkedes at skaffe flere frivillige til plejecentret.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at såvel beboere som medarbejdere oplever øget kvalitet i forhold til aktiviteter efter ansættelse af en pædagog.</p>

## 3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.6.1 Bemanding og personalesituation

<b>Data</b>	<p>Der er ledelsesmæssigt fokus på ansættelse af flere social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Omkonvertering af social- og sundhedshjælperstillinger sker ved naturlig afgang.</p> <p>Ledelsen glæder sig over, at der ved seneste opslag på stilling som aftensygeplejerske er indkommet en del kvalificerede ansøgninger. Det er ledelsens indtryk, at en 20-timers vagtstilling er attraktiv for sygeplejersker.</p> <p>Nattevagten dækkes af henholdsvis en sygeplejerske og en social- og sundhedshjælper eller en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper.</p> <p>Plejecentret har kun enkelte vakante stillinger, og en rekrutteringsproces er allerede igangsat.</p> <p>Personalegruppen betragtes som værende en stabil gruppe med mange års anciennitet. Sygefraværet er på omkring de 4%, hvilket betragtes af ledelsen som værende et meget tilfredsstillende resultat.</p> <p>Snarligt indføres klippekortsordning. Ledelsen beklager, at man allerede nu kan forude, at der skal afsættes ressourcer til administration af ordningen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at dagens opgaver hver dag fordeles ud fra en liste. Her foretages overvejelser i forhold til kompleksitet og behovet for faglige kompetencer i forhold til de enkelte opgaver.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at man er god til at sikre en fair fordeling af de daglige opgaver, og alle bidrager på bedste vis, så alle medarbejdere oplever et tilfredsstillende arbejdspress i hverdagen.</p> <p>Idet alle medarbejderne har godt kendskab til beboerne, er der altid mulighed for at bytte rundt på opgaverne, når særlige hensyn skal tages. Det er medarbejdernes indtryk, at man er god til at yde kollegial støtte og opbakning.</p>
-------------	--



<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne.</p>
----------------------------	---

### 3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Ledelsen oplyser, at man pt. er i gang med afklaring af behovet for sygeplejersker på plejecentret. Det er målet at have sygeplejersker i alle vagttyper.</p> <p>Plejecentret har fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne og er opmærksomme på at benytte de muligheder, som gives. Ledelsen beskriver, at der løbende er en lang række af fælles kommunale tilbud om kurser på forskellige faglige emner.</p> <p>Flere medarbejdere deltager pt. i interne kursusforløb omkring dokumentationen og kurser målrettet det nye omsorgssystem og fællessprog 3.</p> <p>Alle medarbejdere er blevet bedt om at gennemføre et e-learningkursus i demens. Medarbejderne kunne vælge at gennemføre kurset hjemme eller på arbejdspladsen. Enkelte medarbejdere fik støtte af kollega eller leder for at kunne gennemføre kurset.</p> <p>Otte medarbejdere har gennemgået uddannelse som mentor i mindfulness for ældre. Der beskrives eksempler på, hvorledes plejecentrets beboere allerede har nydt godt af de ny erhvervede kompetencer.</p> <p>Medarbejdernes italesætter, at der er høj faglighed på plejecentret. Medarbejderne oplever, at der er tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer, og alle udtrykker, at de føler sig klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for.</p> <p>Muligheder for kurser opleves tilfredsstillende, og det giver god mening for medarbejderne, at man efter hvert kursus skal dele den nye viden med sine kolleger.</p> <p>På personalemøder sker der udveksling af erfaringer og viden, og der er altid mulighed for at få faglig sparring, når behovet opstår. Medarbejder beskriver, at idet ancienniteten blandt medarbejderne er høj, har man opnået godt kendskab til hinandens kompetencer og gør således ubesværet brug af disse i hverdagen.</p> <p>Anden medarbejder beskriver, at det altid er godt at komme på kursus og få opfrisket sin viden, selv om man har lang erfaring i branchen.</p> <p>Iblandt medarbejderne er der enighed om, at tilstedeværelse af de mange sygeplejersker er medvirkende årsag til den høje kvalitet i indsatsen.</p> <p>Der er netop tilknyttet tre læger fra en lokal lægeklinik. Medarbejderne er blevet informeret om, at de fremadrettet skal modtage undervisning af lægerne, hvilket man ser frem til.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling og føler sig generelt godt klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for.</p>

# 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, plejecentrets 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 ressourcer, 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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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 kommunens 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, 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.

---

## KONTAKT

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](http://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.*

