



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Plejehjemmet Østervang

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.2	DOKUMENTATION	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	11
3.4	MAD OG MÅLTIDER	12
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING	14
3.7	INTERVIEW MED PÅRØRENDE	15
3.8	KOMPETENCER OG UDVIKLING	17
3.9	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

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

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0406
Mail: gja@bdo.dk
Projektansvarlig

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



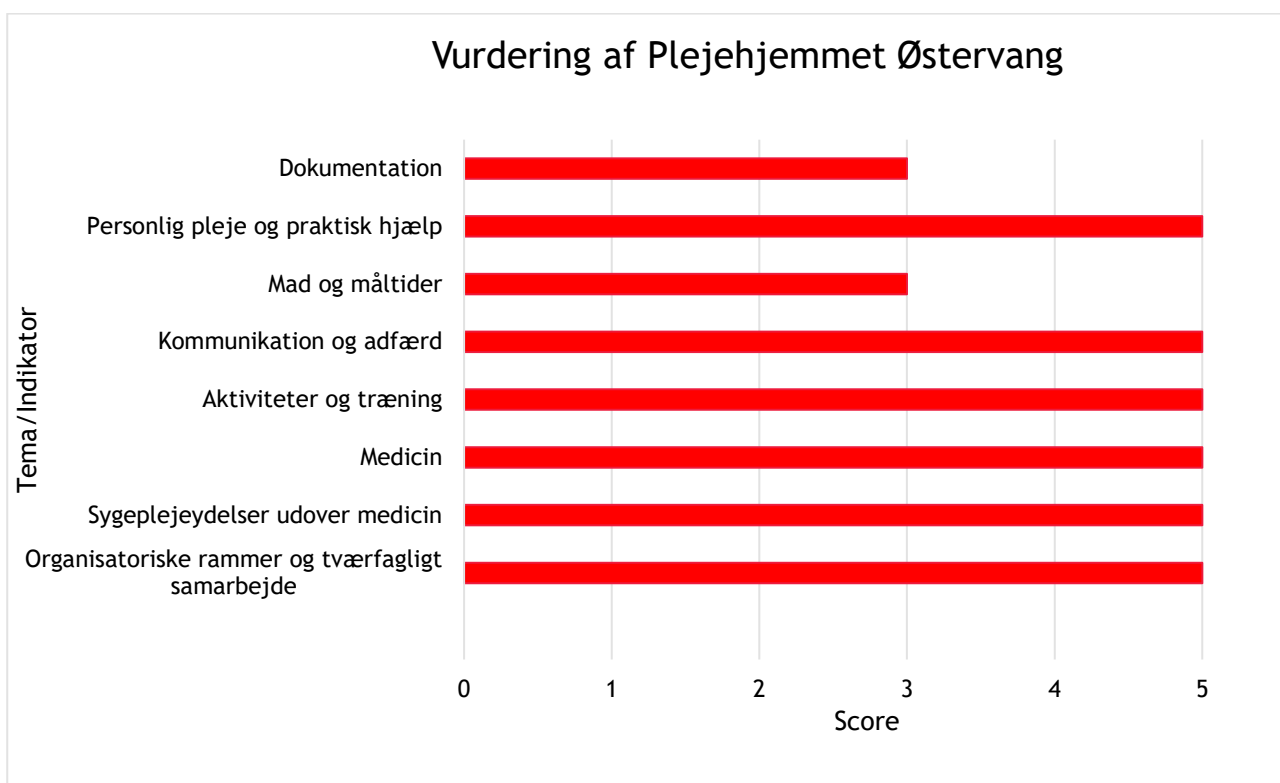
1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Østervang, Godthåbsvej 83, 2000 Frederiksberg
Leder: Margit Jensen
Antal boliger: 124 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. november 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Interviews af otte beboere• Gennemgang af dokumentation• Interviews af to pårørende• Observation af måltid• Gruppeinterview med medarbejderne (fire social- og sundhedsassistenter og en fysioterapeut).
Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Tine Nørrekær Sahlholt, Manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur. Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne generelt fremstår ajourførte og med individuelle og handlevejledende beskrivelser af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, fraset mindre mangler. Dette vedrører, at der for en beboer mangler besøgsplan for nat, og at indsatsen for bad og nattilsyn ikke i alle tilfælde er tilstrækkeligt handlevejledende beskrevet. Herudover vurderer tilsynet, at der for flere beboere, som er selvhjulpne i forhold til den personlige pleje, mangler beskrivelse heraf i besøgsplanen, samt at besøgsplanerne ikke er opbyggede efter en ensartet struktur.

Det vurderes, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger fremstår med mindre mangler, idet der ikke for alle beboere er sikret relevant stillingtagen og fyldestgørende beskrivelser heraf.

Samtidig vurderer tilsynet, at der i forhold til de delegerede sygeplejeindsatser ikke er sikret individuelle og handlevejledende beskrivelser af alle indsatser i handlingsanvisninger, hvilket blandt andet omhandler støtte til medicinadministration og vægtmålinger. Tilsynet vurderer herudover, at der for alle beboere er sikret dokumentation af faglige observationer, opfølgning og vægtmålinger, men at der forekommer enkelte mangler i forhold til at sikre dokumentation, tilknyttet opfølgningen, når beboeren er i sin habituelle tilstand samt dokumentation af refleksioner i forhold til en beboers vægttab.

På trods af de konstaterede mangler vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til dokumentationsområdet på en fagligt reflekteret måde.

Personlig pleje og praktisk hjælp

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både boliger og hjælpemidler er tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, som de har brug for, og at de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp. Hertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at anvendelsen af vikarer og afløsere ikke påvirker kvaliteten af plejen, idet alle medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til beboernes behov for hjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den personlige pleje og praktiske støtte ud fra et fokus på den enkelte beboers behov og den rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det vurderes, at de observerede måltider generelt gennemføres ud fra principperne om "Det gode måltid" med fokus på at skabe hjemlighed og ro under måltidet. Hertil vurderer tilsynet dog, at anvendelsen af plastikbakker på en afdeling medvirker til at skabe en mindre hjemlig stemning, og at medarbejderne i forbindelse med frokostmåltidet anvender handsker i situationer, hvor det ikke er nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker forskellige holdninger til madens kvalitet, hvortil nogle beboere beskriver maden med tilfredshed, mens andre beboere er mindre tilfredse. Samtidig vurderer tilsynet, at alle beboerne udtrykker tilfredshed med rammerne for måltidet, hvortil beboerne beskriver at de fælles måltider er kendetegnet ved en rolig og hyggelig stemning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre gode og hjemlige måltider for beboerne.

Kommunikation og adfærd

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

På baggrund af observationer fra fællesarealerne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne agerer og kommunikerer ud fra en respektfuld og ligeværdig tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne italesætter oplevelsen af dette i hverdagen, og at beboerne udtrykker stor tilfredshed med kommunikationen og kontakten til medarbejderne.

Det vurderes, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en meget engageret måde kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med beboerne.

Aktiviteter og træning

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

Det er tilsynets vurdering, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, hvor beboerne oplever, at de modtager et varieret tilbud om aktiviteter og træning. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning for beboerne.

Pårørende

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

Det er tilsynets vurdering, at begge pårørende er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, herunder beskriver begge pårørende oplevelsen af, at hjælpen er individuelt tilpasset beboernes særlige behov. De pårørende finder maden veltillavet og anrettet på en indbydende måde. Tilsynet vurderer endvidere, at de pårørende oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. De pårørende italesætter oplevelsen af, at det altid er muligt at få en god dialog med såvel medarbejdere som ledelse, når der opstår behov herfor, og at der altid svares venligt på de spørgsmål, der stilles. De pårørende udtrykker glæde ved at komme på plejehjemmet, og vurderer at der på plejehjemmet er et varieret tilbud om aktiviteter og gode muligheder for træning.

Kompetencer og udvikling

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for, hvorledes der arbejdes målrettet med at sikre de rette kompetencer samt gode muligheder for kompetenceudvikling af medarbejderne.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at løse de opgaver, som de stilles over for, og at der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med de utilsigtede hændelser og for anvendelsen af instrukser, vejledninger og VAR.

Tværfagligt samarbejde

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

Det er tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, understøttet af faste tavlemøder og tværfaglige konferencer.

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

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder en målrettet indsats på dokumentationsområdet, og at der herunder rettes fokus på at sikre:<ul style="list-style-type: none">• At besøgsplanerne udarbejdes efter en ensartet og systematisk struktur.• At der udarbejdes individuelle og handlevejledende beskrivelser af al den hjælp og støtte, som beboerne modtager. Herunder også indsatsen til bad og nat.• At der oprettes handlingsanvisninger på de sundhedslovsindsatser, som beboerne modtager støtte til, og at der heri foretages en individuel beskrivelse af indsatsen.• At der tages stilling til relevante funktionsevnetilstande.• At der sikres fyldestgørende beskrivelser af beboernes mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie under de generelle oplysninger.• At der foretages dokumentation relateret til refleksioner på beboernes vægtmålinger og tilknyttet opfølgningen, når beboeren er i sin habituelle tilstand.2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder indsatsen omkring mad og måltider, så der arbejdes med at højne beboernes tilfredshed omkring madens kvalitet. Samtidig anbefales det, at ledelsen retter opmærksomheden på at sikre, at alle måltider gennemføres med fokus på at sikre oplevelsen af hjemlighed, samt at medarbejderne udelukkende anvender handsker, når det er fagligt korrekt.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDELSESINTERVIEW</p> <p>Plejehjemmet har ikke tidligere haft tilsyn ved BDO, og seneste tilsyn blev varetaget af Frederiksberg Kommunes egen tilsynskonsulent.</p> <p>Ved det seneste tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende værdighed, introduktion af nye medarbejdere, kommunikation, træning og aktiviteter samt dokumentationsområdet.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingen vedrørende værdighed beskriver lederen, at plejehjemmet har været en del af et projekt med Værdighedsrejseholdet. Som en del af indsatsen arbejdes der målrettet med begrebet, hvortil der gennem eksempler fra hverdagen skabes læring og udvikling. Lederen beskriver, at nøglepersonerne inden for demens og værdighed er slået sammen, og at disse medarbejdere mødes jævnligt og har et medansvar for at sikre den videre læringen i afdelingerne.</p> <p>Lederen fremviser et introduktionsprogram, og leder beskriver, hvordan der er arbejdet målrettet med introduktion af nye medarbejdere i forhold til organisationen, værdigrundlaget samt kontaktpersonssystemet. Som et yderligere tiltag har ledelsen igangsat målrettede undervisningshold for de ufaglærte medarbejdere, hvor kvalitetssygeplejersken blandt andet underviser i tavshedspligt samt praksisnære emner, som fx tilgangen til beboerne.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring kommunikation italesætter lederen, at dette er et område, som der løbende er fokus på i hverdagen. Hertil beskrives, at indsatsen omkring værdighedsarbejdet og undervisning af medarbejderne understøtter en god kommunikation og adfærd. Herudover beskrives, at medarbejderne har deltaget på et kursus i pårørendesamarbejde.</p> <p>Lederen fortæller, at der afholdes kaffemøder på etagerne, hvor beboerne på afdelingen samles, og at de pårørende har mulighed for at deltage i møderne.</p> <p>Lederen beskriver, at der er iværksat mange aktiviteter og træning, og at anbefalingen var relateret til tiden med COVID-19. De planlagte aktiviteter fremgår af plejehjemmets månedsblad og opslagstavler, og lederen beskriver plejehjemmet som et "aktivt hus". Beboerne adspørges om ønsker til aktiviteter til de faste kaffemøder. I forhold til træning beskriver lederen, at plejehjemmet har egne fysioterapeuter, som varetager træningen. Herudover afholdes der fælles-motion i festsalen, styrketræning om fredagen, musik, kor, banko, erindringsfilm, fredagscafé m.m.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingen vedrørende dokumentation fortæller lederen, at der er arbejdet målrettet med området, hvortil der anvendes en manual, som også er at finde ude på afdelingerne. Lederen beskriver, at der er Cura-nøglepersoner, som mødes og understøtter dokumentationen i hverdagen. Herudover er der afholdt Cura-caféer, hvor medarbejderne har modtaget undervisning og vejledning ud fra konkrete områder. Plejehjemmets afdelingsledere foretager auditeringer på dokumentationen.</p> <p>Herudover italesætter lederen, at de på plejehjemmet har været optagede af at komme tilbage efter en tid med COVID-19.</p>
------	---

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages observation i de otte udvalgte beboeres omsorgsjournal.</p> <p><u>Besøgsplan</u></p> <p>For alle beboere ses, at der er oprettet besøgsplaner, som generelt indeholder ajourførte beskrivelser for den hjælp og støtte, som beboerne modtager gennem hele døgnet. For en beboer mangler der dog beskrivelser af indsatsen om natten. Besøgsplanerne fremstår generelt med individuelle og handlevejledende beskrivelser af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, fraset mindre mangler. Dette omhandler, at indsatsen til bad ikke er tilstrækkeligt handlevejledende beskrevet, idet der blot henvises til en dag for badet. For enkelte beboere ses også, at indsatsen om natten ligeledes ikke er tilstrækkelig individuel og handlevejledende, da der blot henvises til tilsyn.</p> <p>For alle beboere ses, at besøgsplanerne indeholder beskrivelser af beboernes individuelle ønsker og vaner. Her er der fx fremhævet de tidspunkter, hvor beboerne ønsker besøg, eller om en lampe skal være tændt eller slukket til natten. Ligeledes ses der generelt tydelige beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages i indsatsen, hvilket understøtter, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Enkelte beboere er selvhjulpne i forhold til den personlige pleje, og for disse beboere mangler der beskrivelse heraf i forhold til hjælpen om dagen. Besøgsplanerne har generelt en overskuelig opbygning. Dog anvendes der ikke samme systematik i opbygningen, idet der i nogle tilfælde anvendes flere tidsrum for aften, eller der i enkelte tilfælde anvendes deloverskrifter for hjælpen om dagen.</p> <p><u>Funktionsevnetilstande</u></p> <p>For syv beboere ses det, at funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle. Hertil ses det dog, at der for tre beboere mangler stillingtagen til enkelte tilstande, som bør inaktiveres. For en beboer mangler der udfyldelse af alle funktionsevnetilstande.</p> <p>Samtidig bemærker tilsynet, at der for flere af beboerne er taget stilling til tilstande, som ikke vurderes relevante for beboernes aktuelle tilstand og status.</p> <p><u>Generelle oplysninger</u></p> <p>For fem beboere er der under de generelle oplysninger foretaget relevante, fyldestgørende og anvendelige beskrivelser af beboernes mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie. For tre beboere ses mangler, idet der ikke er taget stilling til et eller flere områder.</p> <p><u>Handlingsanvisninger for delegerede sygeplejedydelser</u></p> <p>Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for medicinadministration, vægtmålinger og kompressionsbehandling. Flere af handlingsanvisningerne fremstår med angivelse af fagligt mål for indsatsen, link til VAR og en tilhørende beskrivelse af, hvordan indsatsen skal udføres. Tilsynet har følgende bemærkninger:</p> <ul style="list-style-type: none">• For flere beboere ses, at indsatsen til medicinadministration ikke er individuelt og handlevejledende beskrevet, da der i handlingsanvisningen udelukkende er indsat et link til VAR.
------	--

- For enkelte beboere ses, at handlingsanvisningen for vægtmåling ikke indeholder en individuel og handlevejledende beskrivelse af indsatsen. Hertil oplyses tilsynet om, at der arbejdes ud fra en fast arbejdsgang på afdelingerne, som beskriver indsatsen til vejning.
- For en beboer ses det, at der ikke er oprettet indsats med tilhørende handlingsanvisninger for indsatsen til kateterpleje og inhalation. Tilsynet bemærker, at støtten i stedet er beskrevet i beboerens besøgsplan.

Observationsnotater:

For alle beboerne ses, at der er foretaget dokumentation af faglige observationer, handlinger og opfølgning under observationsnotater. Hertil ses det dog, at der for enkelte beboere mangler dokumentation, tilknyttet opfølgningen, når beboeren er i sin habituelle tilstand. Samtidig ses det, at der er foretaget dokumentation af de månedlige vægtmålinger, men at der mangler dokumentation af refleksioner tilknyttet en beboers vægttab. Tilsynet hæfter sig ved, at alle beboere fremstår veltilpasse under tilsynsbesøget.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for dokumentationsområdet, hvortil de beskriver, at besøgsplanerne anvendes af afløserne, vikarer, og når de selv varetager plejen hos en beboer, som de ikke kender så godt. Besøgsplanen ajourføres ifølge medarbejderne ved ændringer, så den altid indeholder en klar og præcis beskrivelse af den hjælp og støtte, som beboeren modtager, samt hvilke dele af plejen, beboeren selv udfører. Herudover skal besøgsplanen indeholde oplysninger om beboernes rutiner og vaner, og den skal være af en sådan grad, at alle medarbejderne kan udføre plejen, som beboeren ønsker det og er vant til. Medarbejderne italesætter det som kontaktpersonens ansvar at sikre, at beskrivelserne er opdaterede og fyldestgørende.

I forhold til funktionsevnetilstande beskriver medarbejderne det som et fælles ansvar og et tværfagligt samarbejde at sikre, at disse er ajourførte og svarende til beboerens funktionsniveau.

Handlingsanvisninger på videredelegerede sundhedslovsydelser, som f.eks. kompressionsstrømper, medicinadministration eller måling af blodtryk, udarbejdes primært af social- og sundhedsassistenterne, og skal, ud over link til VAR, indeholde en beskrivelse af, hvordan opgaven skal udføres.

Medarbejderne henviser til, at de generelle oplysninger bidrager til at sikre et hurtigt overblik over beboerne, og at oplysningerne kan anvendes aktivt som et værdifuldt arbejdsredskab i plejen.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne generelt fremstår ajourførte og med individuelle og handlevejledende beskrivelser af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, fraset mindre mangler. Dette vedrører, at der for en beboer mangler besøgsplan for nat, og at indsatsen for bad og nattilsyn ikke i alle tilfælde er tilstrækkeligt handlevejledende beskrevet. Herudover vurderer tilsynet, at der for flere beboere, som er selvhjulpne i forhold til den personlige pleje, mangler beskrivelse heraf i besøgsplanen, og at besøgsplanerne ikke er opbyggede efter en ensartet struktur.

På trods af de konstaterede mangler vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange, relateret til dokumentationsområdet, på fagligt reflekteret vis.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Kvalitetsstandarden af rengøringen i boligerne er meget tilfredsstillende, og hjælpemidler ses rengjorte.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for, og at kvaliteten heraf er tilfredsstillende.</p> <p>Hertil italesætter flere beboere oplevelsen af, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere. Ingen af beboerne ønsker dog at problematisere dette, idet beboerne oplever, at både afløsere og vikarer har godt kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres. En beboer fortæller, at det netop ikke er et problem, at der kommer mange vikarer, da der tales godt sammen om, hvilken hjælp beboeren har brug for. En anden beboer beskriver, at hun blot beder om hjælp til det, hun har brug for, og at hendes ønsker altid imødekommes. En tredje beboer udtrykker, at det er hendes oplevelse, at de på plejehjemmet generelt er meget dygtige til at udnytte de ressourcer, der er, og at der gøres en stor indsats for at levere en god kvalitet i plejen.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra kontaktpersonsordning som en del af at sikre størst mulig kontinuitet i plejen. Afløsere og vikarer introduceres til besøgsplanen, og medarbejderne beskriver, hvordan de supplerer med mundtlige overleveringer, så beboerne får den hjælp og støtte, de har behov for, og som de oplever tryghed ved. Herudover italesætter medarbejderne, at indsatsen til beboerne tager udgangspunkt i beboernes livshistorie, hvilket ligeledes bidrager til en følelse af tryghed for beboerne. Af andre tryghedsskabende faktorer fremhæves relationen mellem medarbejderne og beboerne, at indsatsen tager udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner samt anvendelsen af nødkald. For de beboere, som ikke kan anvende nødkald beskriver medarbejderne, at der anvendes demensbrikker, sensorer og faste tilsyn.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der på plejehjemmet arbejdes med personcentreret omsorg og den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang handler om at fastholde beboernes funktionsevne længst muligt, hvilket skaber øget selvværd for beboerne.</p> <p>Ved ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand beskriver medarbejderne, at der foretages faglige observationer, måles værdier, og at der tages kontakt til sygeplejerske eller læge.</p> <p>I forhold til den praktiske hjælp beskriver medarbejderne, at den faste rengøring varetages af servicemedarbejderne, mens medarbejderne varetager den daglige rengøring. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan beboernes ressourcer kan inddrages til fx sengeredning, borddækning m.m.</p> <p>Medarbejderne beskriver et fokus på rengøringen af hjælpemidler, og de redegør herudover korrekt for anvendelse af værnemidler under plejen og håndhygiejne.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både boliger og hjælpemidler er tilstrækkeligt rengjorte.</p>	

Det vurderes, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, som de har brug for, og at de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp. Hertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at anvendelsen af vikarer og afløsere ikke påvirker kvaliteten af plejen, idet alle medarbejderne har tilstrækkeligt kendskab til beboernes behov for hjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den personlige pleje og praktiske støtte ud fra et fokus på den enkelte beboers behov og den rehabiliterende tilgang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer morgenmåltidet på flere afdelinger. Her ses det, at bordene på nogle afdelinger er pænt dækkede med fx dug, blomster, og servietter, der er foldet og sat i drikkeglas. Der ses en rehabiliterende tilgang i anretningen af morgenmaden, hvor fx morgenbrødet er anrettet i kurve, og smør/marmelade er anrettet i små skåle, så beboerne selv kan betjene sig.</p> <p>På en anden afdeling bemærker tilsynet, at morgenmaden er serveret på en plastikbakke foran beboerne. Der er umiddelbart ikke andet på bordene end beboernes morgenbakker, og borddækningen fremstår mindre hjemlig.</p> <p>Flere beboere har valgt at spise deres morgenmad i boligen. Tilsynet observerer, at en beboer har fået serveret blødkogt æg og salt i et lille glas. Beboeren synes at hygge sig med sin morgenmad.</p> <p>Tilsynet observerer frokostmåltidet på et par afdelinger. Dagens smørrebrød er anrettet på fade, som fremvises for beboerne, så de selv kan foretage et valg. Der står små kander med vand/saft på bordene. Tilsynet bemærker, at en medarbejder anvender handsker til servering af maden for beboerne, og at en medarbejder anvender handsker, mens han støtter en beboer med at indtage måltidet. I begge situationer vurderes det ikke relevant at anvende handsker.</p> <p>Under måltidet sidder medarbejderne med ved bordet, og de er i hyggelig dialog med beboerne. En beboer, der ankommer lidt senere til måltidet, bydes venligt velkommen og anvises en plads. Tilsynet taler med flere beboere, som sidder og spiser deres frokost. Beboerne udtrykker forskellige meninger om madens kvalitet. En beboer synes fx, at maden er meget god og velsmagende, mens en anden beboer beskriver oplevelsen af, at maden ikke er så varieret, og at der fx alt for ofte serveres farsretter.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Fire beboere oplyser, at de efter eget valg indtager alle måltider i egen bolig.</p> <p>Øvrige beboere nyder at spise deres måltider i selskab med de andre beboere og medarbejderne. Beboerne fremhæver den pæne borddækning og den rolige og hyggelige stemning, der altid er under måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne udtrykker forskellige meninger om madens kvalitet. Nogle beboere nyder maden, og de beskriver den som veltillavet og varieret, mens andre beboere finder maden lidt ensformig.</p> <p>Tilsynet bemærker, at særligt en beboer udtrykker en mindre tilfredshed med variationen af maden. Tilsynet har dialog med ledelsen herom. Ledelsen oplyser, at de med forskellige tiltag flere gange har forsøgt at øge beboerens tilfredshed, fx ved at invitere beboeren ud i produktionskøkkenet for at se, hvordan maden laves, og ved at beboeren har været med til at smage maden til. Tilsynet får oplyst, at køkkenpersonalet løbende er i dialog med beboerne, og at der gøres et stort arbejde for at imødekomme beboernes ønsker i videst muligt omfang.</p>
------	---

Køkkenets ledelse deltager på beboermøder, hvor måltider er på dagsordenen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at opgaverne omkring måltiderne fordeles om morgenen, så ingen er i tvivl om, hvem der gør hvad. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med værtsrolle og pædagogiske måltider.

Under måltiderne har medarbejderne fokus på at skabe en hyggelig stemning uden uro og unødige forstyrrelser. Medarbejderne støtter beboerne i dialogen og italesætter samtidigt et fokus på, at lave spisegrupper, hvor beboerne sidder sammen og spiser med medbeboere, som de kan indgå i relation med.

Under frokosten serveres der smørrebrød, hvor beboerne gives mulighed for at vælge selv eller smøre maden, afhængigt af beboernes ressourcer. Herudover beskriver medarbejderne, hvordan der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang ved at sætte kander på bordet, som beboerne kan skænke fra eller ved at inddrage beboerne i opgaver omkring borddækning og afrydning.

Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på mellemmåltider, og de beskriver herudover, hvordan der er fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse ift. maden, fx ved at købe ind til mad, som beboerne nyder at spise.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det vurderes, at de observerede måltider generelt gennemføres ud fra principperne om "Det gode måltid" med fokus på at skabe hjemlighed og ro under måltidet. Hertil vurderer tilsynet dog, at anvendelsen af plastikbakker på en afdeling medvirker til at skabe en mindre hjemlig stemning, og at medarbejderne i forbindelse med frokostmåltidet anvender handsker i situationer, hvor det ikke er nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker forskellige holdninger til madens kvalitet, hvortil nogle beboere beskriver maden med tilfredshed, mens andre beboere er mindre tilfredse. Samtidig vurderer tilsynet, at alle beboerne udtrykker tilfredshed med rammerne for måltidet, hvortil beboerne beskriver at de fælles måltider er kendetegnet ved en rolig og hyggelig stemning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre gode og hjemlige måltider for beboerne.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer og agerer respektfuldt i mødet med beboerne. Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn og anvender i flere tilfælde fysisk berøring i kontakten. Tilsynet ser også flere eksempler på, at medarbejderne anvender en humoristisk tilgang til beboerne, hvilket beboerne synes at nyde og gengælder.

BEBOERINTERVIEW

Alle beboerne udtrykker oplevelsen af, at medarbejderne taler i en venlig og imødekommende tone. Et par beboere nævner deres kontaktperson ved fornavn, og de beskriver, at de har en god kontakt til vedkommende.

En beboer fortæller, at det nogle gange kan være vanskeligt at forstå medarbejderne, da ikke alle behersker det danske sprog lige godt. Beboeren glæder sig dog over, at hun kan være ærlig over for medarbejderne og sige til, når der er noget, hun ikke helt forstår.

Medarbejderne tager det ikke som en personlig kritik, men de gør sig i stedet umage med at kommunikere tydeligt.
Alle beboerne oplever, at der udvises respekt for deres privatliv, idet medarbejderne altid banker eller ringer på døren.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne beskriver, at de har fokus på, at:

- Anvende en individuelt tilpasset kommunikation.
- Bruge humor, når det er relevant.
- Give beboeren plads til at tale og blive hørt.
- Være opmærksom på, at nogle beboere ikke kan rumme mange valgmuligheder, og at det er vigtigt at tage sig god tid.
- Tilpasse sin stemmeføring og sikre øjenkontakt.
- Præsentere sig og udvise nærvær.
- Anvende fysisk berøring.

Medarbejderne beskriver, at de har deltaget i et kursus med fokus på kommunikation og pårørende. Her er der blandt andet undervist i perspektivskift, hvilket medarbejderne italesætter som et brugbart redskab. I kontakten til de pårørende beskriver medarbejderne en opmærksomhed på, at de pårørende også kan være i krise. Herudover er der fokus på konfliktnedtrapning, hvortil medarbejderne fortæller, at de trækker sig, så eventuelle konflikter ikke eskalerer.

Det er medarbejdernes oplevelse, at der er en gensidig tillid i medarbejdergruppen, hvor de italesætter, hvis de oplever en mindre hensigtsmæssig omgangstone. Medarbejderne beskriver også en opmærksomhed på at klæde nye afløsere på i forhold til at kommunikere med beboerne, fx ift. tiltaleform og måden, man kommer ind i boligen på.

Tilsynets vurdering - 5

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

På baggrund af observationer fra fællesarealerne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne agerer og kommunikerer ud fra en respektfuld og ligeværdig tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne italesætter oplevelsen af dette i hverdagen, og at beboerne udtrykker stor tilfredshed med kommunikationen og kontakten til medarbejderne.

Det vurderes, at medarbejderne med stor faglig indsigt, og på en meget engageret måde, kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med beboerne.

3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data

OBSERVATION

På afdelingens opslagstavler ses der flere opslag med invitationer til fx fællesmotion hver tirsdag, gudstjeneste og fredagscafé.

Tilsynet observerer, at en medarbejder er i dialog med en beboer om den kommende træning, der skal igangsættes. Medarbejderen lytter interesseret til det, som beboeren udtrykker, og dialogen afsluttes med, at medarbejderen laver en aftale med beboeren.

I caféen er en medarbejder ved at dække bord til frokost for hjemmeboende beboere, der deltager i aktivitetscentret. I caféen sidder en beboer og læser avis og nyder et glas rødvin.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne oplyser, at der er et varieret tilbud om aktiviteter, som de oplever, at de kan deltage i efter eget valg. Et par af beboerne henviser til plejehjemmets beboerblad, hvori alle aktiviteterne er beskrevet.

I forhold til træning beskriver flere beboere, at de træner med fysioterapeuten. En beboer beskriver, at hun modtager bevægelsestræning og træning på motionscykel. En anden beboer fortæller, at han træner ved at gå ture på gangen sammen med fysioterapeuten. En tredje beboer beskriver, at der er foredrag eller musik hver fredag, men at hun ikke plejer at være med. Beboeren udtrykker, at hun er mæt af underholdning, at hun har set så meget i sin tid, men at hun med stor glæde deltager i gudstjenesterne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der på plejehjemmet er et stort og varierende tilbud om aktiviteter, hvoraf flere af aktiviteterne har et rehabiliterende sigte. Medarbejderne beskriver aktiviteter, såsom fællestræning og motion i festsalen, fredagstræning med cykling og styrketræning, individuelle behandlinger med fysioterapeuten, gåture om eftermiddagen, fredagscaféen, banko på etagerne, foredrag, musik og sang.

Plejehjemmets to fysioterapeuter varetager både den vedligeholdende træning og genoptræningen af beboerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de har et tæt samarbejde med fysioterapeuter, og at de støtter op om træningen i hverdagen. Hertil kommer medarbejderne med forskellige eksempler på, hvordan de træner med beboerne.

Medarbejderne oplyser, at antallet af frivillige er faldet meget efter COVID-19, men at der er mange aktive pårørende, som deltager i socialt samvær på afdelingerne, hvilket er til glæde for flere beboere.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, hvor beboerne oplever, at de modtager et varieret tilbud om aktiviteter og træning.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning for beboerne.

3.7 INTERVIEW MED PÅRØRENDE**Data**

Tilsynet foretager interviews med to pårørende.

Personlig pleje og praktisk støtte

Begge pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. En pårørende fortæller, at hun ofte kommer på uanmeldt besøg, og at hun aldrig har oplevet, at beboeren ikke har fået den hjælp, der er behov for. Den pårørende beskriver, at der bestemt ikke er noget at klage over, og at medarbejderne også er dygtige til at støtte beboerne i at komme til fodterapeut og frisør.

Den anden pårørende udtrykker, der er opbygget gode systemer og rutiner, som bevirker, at beboeren får plejen, som hun er vant til og har behov for. Den pårørende nævner blandt andet, at beboeren kommer op om morgenen på det tidspunkt, som passer beboeren bedst. Den pårørende hæfter sig ved, at der grundlæggende er et fast team omkring beboeren, og at der i øvrigt har været dette gennem flere år. Den pårørende glæder sig over medarbejdernes opmærksomhed på, at beboeren ikke selv kan udtrykke behov.

Den pårørende beskriver et eksempel, hvor han netop har rost en medarbejder for, hvordan hun har hjulpet beboeren med at blive klædt pænt på.

Mad og måltiderne

Begge pårørende udtrykker oplevelsen af, at maden er god, og at den altid anrettes på en indbydende måde. Den ene pårørende har flere gange selv spist med, og pårørende oplevede, at maden var veltillavet. Det er den pårørendes oplevelse, at beboeren hygger sig ved at deltage i de fælles måltider, idet beboeren har glæde ved at sidde ved siden af de samme medbeboere. Den anden pårørende fortæller, at beboeren får sondeernæring, men at han ved observation af maden, der serveres for beboerne på plejehjemmet, har kunnet konstatere, at det var mad, han selv ville have lyst til at spise.

Kommunikation og adfærd/omgangstonen

De pårørende oplever særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side. Den ene pårørende oplever medarbejderne som værende meget hjælpsomme, og at man altid får et pænt svar, når der stilles spørgsmål.

Den anden pårørende glæder sig over den måde, medarbejderne kommunikerer med beboerne på. Den pårørende har observeret en situation, hvor medarbejderne kommunikerede og agerede særdeles respektfuldt og meget professionelt i forhold til en vredsladen beboer. Den pårørende oplever ligeledes, at medarbejderne udviser stort engagement og ansvarsfølelse i forhold til at sikre, at beboerne har det godt, som fx da en medarbejder i aftenvagt spørger den pårørende, om han vil være sød at tænde lyset i boligen, da beboeren godt kan lide dette. Den pårørende oplever, at såvel ledelsen som medarbejderne er lette at komme i kontakt med, og at der altid udvises forståelse, hvis noget bekymrer ham.

Fysiske rammer og aktiviteter

Begge pårørende oplever, at plejehjemmet er et rart sted at komme på besøg. En af de pårørende fremhæver de smukke rammer og den æstetiske indretning.

Det er de pårørendes oplevelse, at plejehjemmet har et varieret tilbud om træning og aktiviteter. Den ene pårørende fortæller, at hun hver fredag deltager i en aktivitet sammen med beboeren, hvilket begge parter har stor glæde ved. Den anden pårørende beskriver glæde ved at kunne følge med i aktiviteterne på plejehjemmet dels ved at orientere sig i beboerbladet og dels ved at læse i den kommunikationsbog, der ligger i beboerens bolig. Det er de pårørendes oplevelse, at beboerne får træningstilbud svarende til deres behov.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at begge pårørende er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, herunder beskriver begge pårørende oplevelsen af, at hjælpen er individuelt tilpasset beboernes særlige behov. De pårørende finder maden veltillavet og anrettet på en indbydende måde. Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. De pårørende italesætter oplevelsen af, at det altid er muligt at få en god dialog med såvel medarbejderne som ledelsen, når der opstår behov herfor, og at der altid svares venligt på de spørgsmål, der stilles. De pårørende udtrykker glæde ved at komme på plejehjemmet, og at der på plejehjemmet er et varieret tilbud om aktiviteter og gode muligheder for træning.

3.8 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>LEDELSESINTERVIEW:</p> <p>Plejhjemmet er organiseret med en forstander, fem afdelingsledere, der alle er sygeplejersker, samt en klinisk sygeplejespecialist. Der er ansat to fysioterapeuter, og der er ansat social-og sundhedsassistenter på alle afdelinger og i alle vagtlag. Herudover er der en teamkoordinatorfunktion, og der er ansvarshavende sygeplejersker i aften- og nattetimer. Plejepersonalet består, ud over social- og sundhedsassistenter, af social-og sundhedshjælpere samt enkelte ufaglærte medarbejdere, hvoraf flere af de ufaglærte medarbejdere er i gang med en sundhedsfaglig eller plejefaglig uddannelse. Hertil er der etableret særlig introduktion til ufaglærte medarbejdere, hvilket er beskrevet indledningsvist.</p> <p>Lederen italesætter en oplevelse af at have de nødvendige kompetencer til stede på plejhjemmet. Medarbejderne tilbydes forskellige former for undervisning og kurser.</p> <p>Der arbejdes målrettet med on-boarding af nye medarbejdere ud fra et fast introduktionsprogram, som er målrettet den enkelte medarbejder.</p> <p>Der arbejdes ud fra en fast mødestruktur, hvor der er daglige tavlemøder, overlap mellem vagtlag samt faste tværfaglige konferencer og personalemøder.</p> <p>Lederen beskriver, at sygefraværet aktuelt er højere end normalt, og at plejhjemmet følger kommunens sygefraværspolitik.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne italesætter oplevelsen af, at de har de nødvendige kompetencer for at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, og de beskriver, hvordan der samtidig er fokus på videndeling og sparring, kollegaerne imellem. Såfremt der opstår en problematik hos en beboer, som medarbejderne ikke har viden om, italesætter medarbejderne muligheden for at sige fra, samt at ledelsen sikrer, at der iværksættes undervisning på området. Hertil fremhæver medarbejderne f.eks., at der skulle anvendes sug hos en beboer og gives parenteral ernæring hos en anden beboer.</p> <p>Ved faglig tvivl og usikkerhed henvises der til anvendelsen af VAR samt interne og kommunale instrukser og vejledninger. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler herpå. Medarbejderne beskriver herudover, at de har deltaget i undervisning ift. værdighed, plejen til mennesker med demenslidelse og Parkinson, kommunikation, konflikthåndtering og lovgrundlaget for magtanvendelse, palliativ pleje, førstehjælp og dokumentation.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med de utilsigtede hændelser. Hertil beskriver medarbejderne, hvordan der foretages indrapporteringer ved fald, fejl i medicinen, tryksår og infektioner. Medarbejderne oplever, at der sker læring på baggrund af hændelserne, og at der er gode muligheder for sparring og dialog, som en del af at sikre, at hændelserne ikke opstår igen.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering at ledelsen kan redegøre for, hvorledes der arbejdes målrettet med at sikre de rette kompetencer samt gode muligheder for kompetenceudvikling af medarbejderne.</p> <p>Samtidig vurderes det, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at løse de opgaver, som de stilles over for og at der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med de utilsigtede hændelser og for anvendelsen af instrukser, vejledninger og VAR.</p>	

3.9 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>LEDELSESINTERVIEW</p> <p>Lederen fremhæver forskellige tværfaglige samarbejdspartnere, som fx sygeplejersker og fysioterapeuter. Til de daglige tavlemøder deltager de forskellige faggrupper, og møderne er dermed medvirkende til at understøtte det tværfaglige samarbejde og en ensartet tilgang til beboerne. Herudover afholdes der tværfaglige konferencer fast hver anden uge, og der er planlagt opstart af beboerkonferencer. Disse er planlagt i et tidsrum, hvor både dag- og aftenvagten har mulighed for at deltage.</p> <p>Lederen fortæller samtidig, at der i hverdagen er et tæt samarbejde mellem faggrupperne med løbende sparring. Plejehjemmets læge har endnu ikke afholdt konkret undervisning, men det faste samarbejde omkring stuegangen bidrager også til at højne medarbejderne refleksion omkring beboerne.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne italesætter det tværfaglige samarbejde som velfungerende, hvortil de oplever, at det er nemt at få hjælp og sparring på tværs af afdelinger, vagtlag og faggrupper. Medarbejderne beskriver et tæt samarbejde med fysioterapeuten, som altid bistår med råd og vejledning omkring hjælpemidler, forflytning og beboernes funktionsniveau og træning.</p> <p>Medarbejderne henviser til de daglige tavlemøder som en god platform for det tværfaglige samarbejde.</p> <p>Herudover italesætter medarbejderne tværfaglige samarbejdspartnere som sygeplejersken, diætist, plejecenterlæge samt det udekørende sygeplejeteam. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvad der kan give anledning til at kontakte de forskellige tværfaglige samarbejdspartnere.</p> <p>Medarbejderne henviser også til samarbejdet med nøglefunktionspersonerne inden for Cura og demens/værdighed. Hertil beskriver medarbejderne, hvordan de kan kontakte nøglepersonerne, hvis en beboer har en udadreagerende adfærd, og der er behov for sparring omkring tilgangen til beboeren. Herudover henviser medarbejderne også til kommunens demensteam og muligheden for supervision.</p> <p>Ud over de planlagte overlap mellem vagtlagene beskriver medarbejderne, at der afholdes personalemøder på tværs af vagtlagene, hvilket bidrager til at skabe god dynamik og en fællesskabsfølelse at møde sine kolleger på tværs af døgn.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, understøttet af faste tavlemøder og tværfaglige konferencer.</p>	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og 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, plejehjemmets 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 hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen. • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mål-rettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målret-tet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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

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

OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.