



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Løvdalen Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Juni 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	8
3.2 Status og udviklingsområder	9
3.3 Dokumentation	9
3.4 Pleje og støtte	11
3.5 Praktisk hjælp	12
3.6 Mad og måltider	12
3.7 Kommunikation	14
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	15
3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)	16
3.10 Observationsstudie	16
4. Tilsynets formål og metode	18
4.1 Formål	18
4.2 Metode	18
4.3 Vurderingsskema	19
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	20
Om BDO	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 en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter. Herefter følger tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Løvdalen Plejecenter, Karlsgavevej 1, 3300 Frederiksværk

Leder: Carina Holst-Christensen

Antal boliger: 68 boliger + 6 midlertidige pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. juni 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse (Tina Stokholm, Rikke Marstrand og Camilla Köcher)
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudier
- Observationer på fællesarealerne
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Beboere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynskonsulenter:

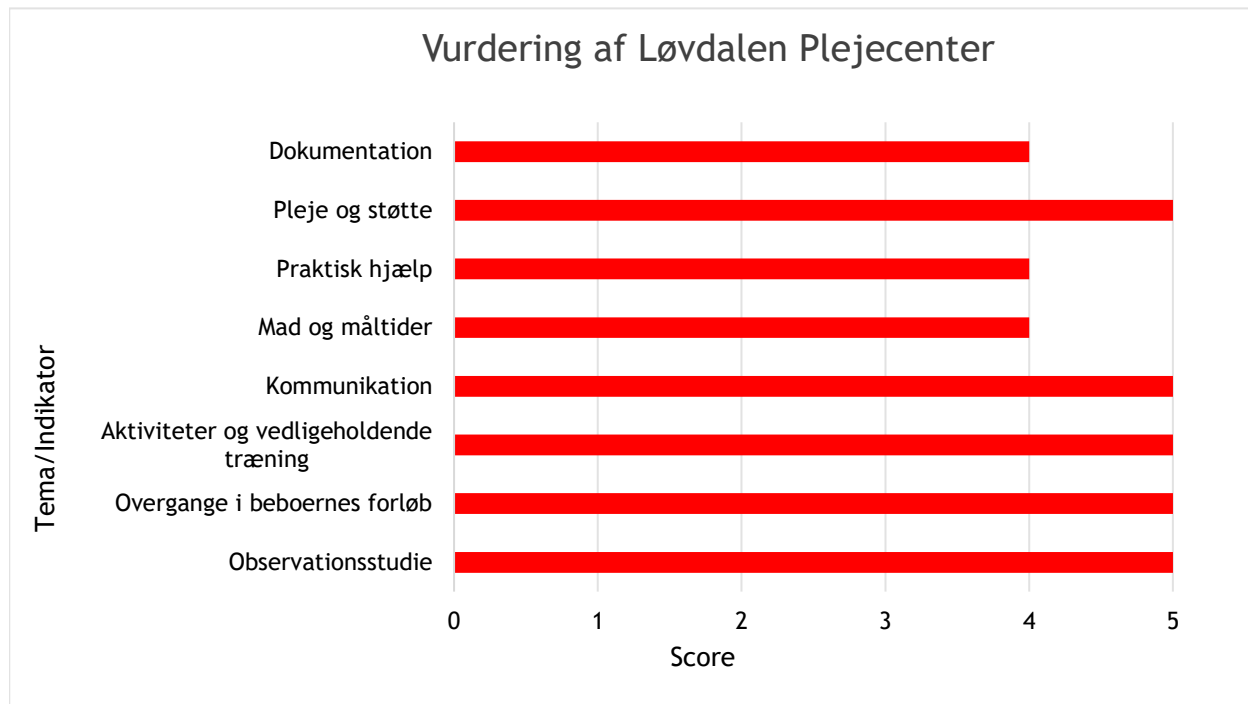
Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Gitte Lee Anderskov, 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 dokumentationen på servicelovsområdet overordnet set er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte mangler til døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, svarende til deres levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og ligeledes føler sig trygge ved, at de oplever stor kontinuitet blandt medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, at plejen tilrettelægges ud fra principperne i den personcentrerede omsorg samt med en rehabiliterende tilgang.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af rengøringshjælpen, fraset to beboere, der på enkelte områder er mindre tilfredse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne, på faglig reflekteret vis, kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for brug af værnemidler samt de infektionshygiejniske retningslinjer.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider generelt foregår med inddragelse af principper for 'Det gode måltid'. Dog vurderes det, at der er enkelte udviklingsområder ift. organisering, rehabilitering og indbydende serveringsform. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne samt graden af indflydelse på menuen. Det vurderes dog, at to ud af otte beboere, der generelt er tilfredse, har enkelte bemærkninger til enten madens kvalitet eller serveringsform. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med principperne for 'Det gode måltid', og hvorledes beboerne sikres inddragelse og indflydelse.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud om aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktivitet samt muligheden for socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligehold af beboernes funktionsevne, og at de vurderer, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

Overgange i beboernes forløb

Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver at opleve en god indflytningsproces, hvor beboerne føler sig velkomne og trygge i processen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre på faglig reflekteret vis for arbejdsgange i forbindelse med modtagelse af beboere efter udskrivelse fra hospital eller indflytning på plejecentret, så beboerne kan føle sig trygge.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at medarbejderen sikrer en venlig, respektfuld, rolig og individuelt tilpasset kommunikation og kontakt til beboerne. Derudover vurderes det, at medarbejderen sikrer beboernes selvbestemmelse og medinddragelse ved, at plejen udføres med et nærværende samarbejde, samt at plejen leveres med et rehabiliterende sigte. Dertil vurderer tilsynet, at plejen er organiseret hensigtsmæssigt med de nødvendige hjælpemidler til rådighed, samt at de gældende faglige- og infektionshygiejniske retningslinjer overholdes.

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:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en mindre indsats i relation til dokumentationsarbejdet, og retter opmærksomhed på:
 - At døgnrytmeplanerne fremstår handlevejledende med sundhedsfremmende opmærksomhedspunkter samt med en beskrivelse af handling og observationer ved risikosituationslægemidler.
 - At der er opfølgingsnotater på observationsnotater med afvigelser i beboernes tilstande samt en beskrivelse af årsag eller baggrund for triage-kategori hos beboeren.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på beboernes oplevelse af rengøringsstandard.

3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på at sikre principperne for 'Det gode måltid', herunder:
- At maden anrettes og serveres på en appetitlig måde.
 - At måltidet serveres med et øget rehabiliterende sigte.
 - At organiseringen er hensigtsmæssigt ift. at sikre måltidsværtsrollen.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data:

Ledelsen

Ved sidste års tilsyn i 2023 modtog plejecentret anbefalinger i relation til den sundhedsfaglige dokumentation, kontinuiteten blandt medarbejderne, rengøringens kvalitet, mad og måltider, kommunikation samt sikring af meningsfulde aktiviteter for beboerne.

Ledelsen fortæller i forhold til anbefalingen vedrørende dokumentationen, at der er arbejdet målrettet med undervisning og vejledning af medarbejderne, både ved gruppeundervisning og ved sidemandsoplæring. Undervisningen tilrettelægges og varetages af en af områdelederne, der er ansvarlig for dokumentationsområdet, samt af sygeplejerskerne.

Ledelsen fortæller, at plejecentret sikrer, at dokumentationspraksis er en fast del af introduktionsprogrammet, samt at der tilbydes fornyet undervisning til erfarne medarbejdere, hvor temaet typisk tager afsæt i de kvartalsvise auditresultater. Derudover fortæller ledelsen, at der er en opmærksomhed på, at dokumentation udføres tidstro og korrekt ved at italesætte det til de daglige triage-møder.

I relation til kontinuiteten blandt medarbejderne fortæller ledelsen, at der er arbejdet intenst og målrettet på dette område. Blandt andet er instruksen for kontaktpersonordningen fornyet og revideret, og den er aktuelt ved at blive implementeret i alle afdelinger. Der er således nu både en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent, der er kontaktpersoner for en beboer, samt en sygeplejerske, der er tilknyttet en beboergruppe pr. afdeling. Derudover fortæller ledelsen, at der gennem de sidste par år er arbejdet målrettet med at nedsætte forbruget af eksterne vikarer, afhjulpet ved indførelse af et internt vikarkorps samt ved at ansætte en fast medarbejder i en 'flyver-funktion'. Disse nye tiltag har medført, at brugen af eksterne vikarer er ophørt for flere måneder siden, så det nu er velkendte medarbejdere, der træder til ved sygdom og ferie.

Ledelsen fortæller, i forhold til anbefalingen om rengøringens kvalitet, at de er meget opmærksomme på at udføre tilsyn i boligerne og på fællesområderne samt at være i dialog med beboerne om, hvordan de oplever standarden. Ledelsen er i løbende dialog med lederen af rengøringen, så kvaliteten sikres.

Ledelsen fortæller, at der gennem det sidste år er arbejdet med at sikre meningsfulde spisefællesskaber for beboerne ved at støtte beboerne i at skabe relationer til andre medbeboere - også på tværs af afdelingerne - så der er bedre mulighed for at få ligesindede bekendtskaber. Derudover fortæller ledelsen, at der er indført måltidsværter på afdelingerne, så der altid er en medarbejder, der sikrer facilitering af stemning, nærvær, samtale og relationer. Ledelsen fortæller, at beboerne har indflydelse på maden ved, at der afholdes 'Madråd' en gang om måneden, hvor beboerne bestemmer menuerne. Maden leveres fra 'Mad til Hverdag', som tilbyder en bred variation af retter til alle målgrupper. Ledelsen fortæller, at der også er mulighed for et spontant måltid, hvor beboerne og medarbejderne selv tilbereder en ret, eller f.eks. bestiller pizza udefra.

Ledelsen fortæller, i relation til anbefalingen om at sikre en respektfuld kommunikation til en specifik beboer, at det er et tema, der løbende er i fokus. God kommunikation og Personcentreret omsorg er en del af plejecentrets værdisæt, og ledelsen fortæller, at plejecentret har et trygt arbejdsmiljø, så medarbejderne til enhver tid kan fortælle hinanden, hvis de oplever kommunikation, der er mindre hensigtsmæssig.

Ledelsen fortæller, i relation til at sikre meningsfulde aktiviteter for beboerne, at plejecentret har en aktivitetsmedarbejder, der sørger for at planlægge de større fællesarrangementer i samarbejde med kommunens andre plejecentre. Ledelsen fortæller, at aktivitetsmedarbejderen er i løbende dialog med beboerne om, hvilke aktiviteter der skal tilbydes, så aktiviteter med størst efterspørgsel tilbydes oftest. Derudover fortæller ledelsen, at medarbejderne afholder mindre aktiviteter i afdelingerne, såsom biograf med popcorn, kreative sysler, spil, en-til-en gåtur eller højtlesning, så beboernes individuelle behov imødekommes.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, i relation til anbefalingen om at sikre, at medarbejderne overholder de infektionshygiejniske retningslinjer, at temaet er en fast del af introduktionen til nye medarbejdere. Derudover er der løbende italesættelse omkring brugen af korrekte værnemidler samt monitorering af forbruget af handsker og forklæder, så ledelsen kan reagere, hvis forbruget ændres markant.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:

Ledelsen

Ledelsen fortæller, at de nuværende udviklingsområder blandt andet er en indsats, der vedrører at sikre et godt pårørendesamarbejde samt beboernes trivsel. Dette udføres ved en systematisk velkomstsamtale, navngivet 'Rum til dialog', hvor beboeren, kontaktpersonen, leder og pårørende er til stede, og hvor der er fokus på, hvilke tiltag der kan bidrage til beboerens trivsel. Disse tiltag vil blive journalført i døgnrytmeplanerne, så det er nemt for medarbejderne at omsætte det til praksis. Efterfølgende er det kontaktpersonens opgave at invitere beboeren og de pårørende til en årlig opfølgende samtale. Ud over dette fortæller ledelsen, at der generelt er fokus på psykologisk tryghed, og hvordan der skabes de bedst mulige dage for beboere og medarbejdere, som er tematiserede under sloganet 'Sammen skaber vi gode dage', som handler om nærvær, tillid og omsorg.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der fortsat arbejdes med at vedligeholde fokus på, at plejen skal tage udgangspunkt i principperne for den personcentrerede omsorg. I hver afdeling er der tilknyttet en forløbskoordinator, som er en af social- og sundhedsassistenterne med øgede kompetencer på demensområdet. Forløbskoordinatorerne sørger for at introducere nye medarbejdere samt for at opdatere og vedligeholde de faste medarbejders viden og kompetencer på demensområdet.

3.3 Dokumentation

Data:

Observation

Der er foretaget gennemgang af otte beboeres omsorgsjournal.

Døgnrytmeplanen

De oprettede døgnrytmeplaner for dag, aften og nat fremstår generelt opdaterede med aktuelle oplysninger og overordnede beskrivelser af beboernes behov for pleje og støtte. Døgnrytmeplanerne fremstår ensartede med en systematisk opbygning med overskrifter som f.eks.: *Morgen, Frokost, Forflytning, Hjælpemidler og Risikosituationsslægemidler*. I døgnrytmeplanerne fremgår der beskrivelser af, hvordan beboerne anvender egne ressourcer i hjælpen samt særlige opmærksomhedspunkter og sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks. opmærksomhed på smerter, synkebesvær, nedsat hørelse, brug af GPS-udstyr, bruge af lyd kald om natten, tilgang i forhold til en beboer med angst om natten og faldrisiko. Dog konstaterer tilsynet enkelte mangler i forhold til:

- At en journal mangler oprettelse af døgnrytmeplan for *Aften*.
- At en journal mangler beskrivelse af hjælpen til badesituationen, og at en anden journal mangler beskrivelse af pædagogisk tilgang, idet beboeren har en nedsat kognitiv funktion.
- At en journal mangler opdatering af en beboers tilstand i forhold til tryksår på hælen.
- At der i to journaler mangler oplysninger om særlige forhold vedrørende observationer for henholdsvis, diabetes og nedsat respirationsevne.

Tilsynet bemærker positivt, at enkelte døgnrytmeplaner indeholder oplysninger om, at beboerne er i behandling med et risikosituationsslægemedel, dog konstaterer tilsynet, at der mangler beskrivelse i forhold til, hvilken lægemiddelgruppe og hvilke situationer der kræver en særlig opmærksomhed med observationer eller handlinger, der skal udføres hos beboeren.

Funktionsevnetilstande

Generelt fremstår alle funktionsevnetilstande opdaterede og relevant oprettede med udførlige beskrivelser af beboernes kognitive og fysiske begrænsninger på det pågældende område. Dog konstaterer tilsynet få mangler i forhold til:

- At to beboeres funktionsevne mangler opdatering på Mobilitet.
- At to beboere mangler beskrivelse af funktionsevnen Spise.

Generelle oplysninger

Journalerne fremgår overordnet med fyldestgørende generelle oplysninger, der kan anvendes målrettet i en personcentreret omsorg, f.eks. er livshistorie, familie og uddannelsesbaggrund beskrevet ved beboere, der har en nedsat kognitiv funktion.

Observationsnotater

I observationsnotaterne fremgår der generelt beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstande samt opfølgning herpå. F.eks. er der beskrivelser af en nyopdaget rødme på huden med efterfølgende opfølgning samt en faldepisode med vurdering og opfølgning. Dog konstaterer tilsynet få mangler i forhold til:

- At en journal mangler opfølgning på en observation af nedsat afløb fra kateter med grumset urin.
- At det i en journal blot er oplyst, at beboeren er triageret *gul* uden oplysninger om årsagen hertil.

Medarbejderne

Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplanen anvendes i forhold til at sikre, at beboerne får den hjælp til pleje og støtte, de har behov for, og at døgnrytmeplanen er af stor betydning for, at nye medarbejdere har kendskab til beboernes ønsker, vaner og plejebehov. Dertil fortæller medarbejderne, at døgnrytmeplanen skal være udført med detaljeret beskrivelse af hjælpen, så hjælpen kan udføres af alle medarbejdere, og at dette medvirker til at skabe tryghed for beboerne. Medarbejderne fortæller, at udarbejdelse af døgnrytmeplanen sker løbende fra indflytningsdatoen, og at det er kontaktpersonernes ansvar at udføre dette samt at sikre en løbende opdatering i forbindelse med, at beboernes tilstand ændrer sig. Medarbejderne fortæller desuden, at der arbejdes med et særligt fokus på, hvad der skaber trivsel for beboerne, og at dette skal dokumenteres i døgnrytmeplanen under overskriften 'Rum til Dialog'. Medarbejderne fortæller, at funktionsevnetilstande skal beskrive beboernes kognitive og fysiske begrænsninger samt være opdaterede og aktuelle. Dette arbejde udføres systematisk af kontaktpersonen hver 3. måned eller løbende ved afvigelser. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at afvigelser i beboernes funktion eller helbredstilstande skal beskrives i et observationsnotat, hvorpå der skal være en opfølgning på tilstanden. Dertil fortæller medarbejderne, at afvigelser i tilstande altid drøftes på triagemøder, hvor der er mulighed for tværfaglig sparring.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne på dokumentationsområdet i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på servicelovsområdet overordnet set er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte mangler til døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.4 Pleje og støtte

Data:

Der er foretaget interviews af otte beboere, fordelt på forskellige afdelinger på plejecentret. Enkelte af beboerne har en demenssygdom med en kognitiv funktionsnedsættelse, og har ikke kunnet svare relevant på alle spørgsmål. Disse beboere er vurderede ud fra tilsynets observationer.

Observation

Alle interviewede beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse i forhold til egne ønsker og levevaner, hvilket også gør sig gældende for beboerne på fællesarealerne. Beboerne med en kognitiv funktionsnedsættelse fremstår ligeledes velsoignerede og velklædte med rene negle og pudsede briller.

Beboere

Alle beboerne tilkendegiver at modtage den hjælp til pleje og støtte, der passer til deres behov og ønsker. Ligeledes fortæller beboerne, at de er aktive i hjælpen i forhold til egne ressourcer og ønsker. Alle beboerne fortæller, at de føler sig trygge i deres hverdag, idet de oplever, at det er velkendte medarbejdere, der leverer hjælpen, og at aftaler overholdes. Flere beboere nævner, at ved tryk på nødkaldet, oplever de, at der hurtigt kommer en medarbejder, og spørger ind til, hvad medarbejderen kan hjælpe med. En af beboerne beskriver det således: *'Der er ikke noget at klage over... De gør, hvad de kan, for at vi har det godt. De støtter mig i, at jeg selv kan gøre det, jeg kan, og det er fint det hele. Det er de samme medarbejdere, der kommer, og vi kender hinanden godt, det er ligesom en stor familie'*.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at plejen til beboerne planlægges med hensyntagen til kontaktpersonordningen samt ud fra beboernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne fortæller, at de arbejder i teams, hvor to social- og sundhedshjælpere samt to social- og sundhedsassistenter indgår, og at beboerne derfor oftest vil opleve velkendte medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at der ved ferie og sygdom gøres brug af interne vikarer, som er en stor succes i forhold til, at vikarerne opbygger et godt kendskab til beboerne, så beboerne føler sig trygge, og at de får den hjælp, de har brug for.

Medarbejderne fortæller, at ved ændringer i beboernes tilstand eller adfærd, drøftes dette dagligt i teamet samt til triagemøder, og ved behov inddrages sygeplejersken. Ligeledes benyttes omsorgsjournalen til at dokumentere ændringerne.

Medarbejderne fortæller, at plejen leveres med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg, hvor de fem psykologiske behov understøttes for at sikre beboernes trivsel. Derudover fortæller medarbejderne, at der er en stor opmærksomhed på at forebygge konflikter og evt. magtanvendelser. Dertil fortæller medarbejderne, at fire medarbejdere aktuelt er ved at uddanne sig til instruktører i 'Nænsom Nødværge', hvor der undervises i metoder til at afværge konflikter og udadreagerende adfærd, hvor det er planen, at disse metoder skal implementeres løbende til alle medarbejdere på Løvdalen.

Medarbejder beskriver ligeledes, at de arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at inddrage, guide og motivere beboerne til at anvende deres egne ressourcer så meget som muligt i plejesituationerne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, svarende til deres levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og ligeledes at de føler sig trygge, da de oplever stor kontinuitet blandt medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for, at plejen tilrettelægges ud fra principperne i den Personcentrerede omsorg samt med en rehabiliterende tilgang.

3.5 Praktisk hjælp

Data:**Observation**

Fællesarealer og alle boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og renholdt.

Beboere

Beboerne fortæller, at de generelt er tilfredse med rengøringsstandarden og den praktiske hjælp, dog er der to beboere, der oplyser at være mindre tilfredse, idet de oplever, at rengøringen ikke altid er grundig nok i forhold til aftørring af støv på overflader og snavs på gulvet. Enkelte af beboerne oplyser, at de deltager i de praktiske opgaver ved at rydde op, inden rengøringshjælpen kommer, eller at de tømmer deres skraldespand.

Medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at rengøringen i boligerne varetages af rengøringspersonale fra Halsnæs Kommune, men det er plejepersonalets ansvar at hjælpe beboerne med at holde orden i boligen, at lægge tøj på plads samt at sikre rengøring ved spild eller andre akutte rengøringsopgaver. Medarbejderne fortæller, at beboerne inddrages i de praktiske opgaver i det omfang, det er muligt, dog nyder de fleste beboere at modtage servicen. Medarbejderne fortæller, at de anvender værnemidler som engangsforklæde og handsker i de daglige plejesituationer hos beboerne, og at de kender til de gældende retningslinjer ved særlig smitterisiko, og at de ved, hvor de skal finde instrukser og procedure.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af rengøringshjælpen, fraset to beboere, der er mindre tilfredse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for brug af værnemidler samt de infektionshygiejniske retningslinjer.

3.6 Mad og måltider

Data:**Observation**

Der observeres flere morgenmåltider på forskellige afdelinger, og her ses det, at beboerne ankommer til bordet efterhånden, som de er klar. Flere steder er beboerens ønskede morgenmad klargjort, og står på bordet. Andre beboere fortæller medarbejderne, hvad de ønsker ved ankomsten til måltidet. Flere beboere ses ved morgenbordet med aviser og kryds og tværs, imens de drikker kaffe. Medarbejderne observeres at overholde de hygiejniske retningslinjer ved at benytte handsker og forklæde i rette situationer.

Tilsynet observerer et frokostmåltid på to forskellige afdelinger

I den ene afdeling begynder frokosten kl. 11.30, og bordet ses opdækket af medarbejderne, inden beboerne ankommer. De fleste af beboerne kommer selvstændigt gående til spisestuen, og enkelte beboere hentes i kørestol af medarbejderne. Der er tre medarbejdere til stede og otte beboere. Ved ankomst til bordet er der en af medarbejderne, der udbryder et stort 'Velkommen til', og beboerne ses begejstrede, og flere af beboerne udtaler, at de glæder sig til at spise. Spisebordet ses veldækket med dug og servietter og med siddeplads til ca. 10 personer. En af medarbejderne sørger for at spørge de enkelte beboere, hvad de ønsker at drikke til maden, og skænker herefter op til beboerne. Beboerne kan frit vælge mellem vand, juice, mælk mm. En anden medarbejder har hentet de allerede forberedte tallerkener med smørrebrød under film, og sætter dem klar på køkkenbordet, og herefter er der

en medarbejder der serverer tallerkenerne til beboerne. Alle tre medarbejdere sidder med ved bordet, og spiser deres egen mad, og de sørger for, at der er en hyggelig stemning med gode samtaler. Der samtales om flere emner, der både vedrører livet på plejecentret samt oplevelser fra rejser, som medarbejdere og beboere har haft tidligere.

Tilsynet bemærker, at beboerne har gode fysiske ressourcer, at de kan spise selvstændigt, og at måltidet ikke er tilrettelagt med et større rehabiliterende sigte, idet der skænkes drikkevarer og serveres smurt mad for beboerne. Dertil bemærker tilsynet, at tallerkenerne med smørrebrødet er dækkede med film, hvor filmen fjernes umiddelbart inden serveringen foran beboerne. Ledelsen er forelagt observationerne efterfølgende, og kan oplyse til tilsynet, at på den specifikke afdeling er beboerne inddragede i forhold til, hvordan de ønsker måltidet tilrettelagt, og at der tidligere er afprøvet med fadservering og andre rehabiliterende tiltag, dog uden at beboerne var tilfredse med dette.

På den anden afdeling ses et langbord, som er dækket op med personlige dækkeservietter. Beboerne hjælpes til deres faste pladser. Nogle beboere kommer selv gående til frokosten, og andre følges af en medarbejder. Flere beboere smiler ved gensynet af hinanden. Der ses deltagelse af ni beboere. Nogle beboere hjælpes til at få et spisestykke på, hvilket beboerne udtrykker tilfredshed omkring.

Der er små kander på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Der serveres flere forskellige drikkevarer efter beboernes individuelle ønsker. Pålæg er anrettet appetitligt på fade og i skåle, så beboerne selv kan anrette deres smørrebrød. Der ses et fad med ost og druer, skåle med frikadeller samt sild og pålægssalater. Beboerne forsyner sig, og sender fade og skåle rundt.

Der er to medarbejdere til stede, der hjælper med ved bordet, og de smører mad ud fra beboernes ønsker til det, som de ikke selv kan. En medarbejder sætter sig ned, og inviterer til kortvarig dialog, men rejser sig flere gange for at hente diverse ting eller for at assistere en beboer. Der observeres således ikke en tydelig rollefordeling imellem medarbejderne, idet de begge går rundt om bordet, og assisterer og hjælper beboerne, hvor den ene kunne have siddet ned og praktiseret måltidsværtensrollen. Dertil er der en opvaskemaskine, der er sat i gang, og som afgiver støjgener under måltidet.

Beboere

Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet, variation og anretning, dog er der en enkelt beboer, der udtrykker mindre tilfredshed med den varme mad, idet maden ikke opleves som frisklavet. Alle beboerne fortæller, at de vælger at spise størstedelen af deres måltider i fællesspisestuen, da de oplever en hyggelig stemning, og at de kan lide at have social kontakt med andre medbeboere og medarbejderne. Flere af beboerne nævner, at der er ro omkring måltidet, og at de sætter pris på at have faste pladser ved bordet. En enkelt beboer nævner, at det ville være at foretrække, at man selv kunne tage maden fra fade, frem for at en medarbejder serverer en portionsanrettet tallerken. Andre beboere nævner, at det er rart at få serveret en portionsanretning.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller om tilrettelæggelsen af måltiderne, og de nævner specifikt, at de har en rolle i forhold til at sikre ro og en hyggelig stemning, f.eks. ved at sørge for, at opvaskemaskinen ikke kører, og at fjernsynet er slukket. Medarbejderne beskriver, hvordan de har en rolle i forhold til at facilitere samtale samt at have et rehabiliterende fokus på, at beboerne inddrages i opgaverne omkring måltidet, f.eks. ved at have mindre kander på bordene og fade, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Medarbejderne nævner, at tilrettelæggelsen af måltiderne varierer imellem afdelingerne, og at serveringsformen er tilpasset beboernes behov, idet der er nogle afdelinger, hvor beboerne foretrækker, at maden serveres portionsanrettet. Medarbejderne fortæller desuden, at maden leveres fra 'Mad til hverdag', og at de hver uge skal afgive en bestillingsseddel, og at beboerne inddrages ved, at de spørges til ønsker for menuen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider generelt foregår med inddragelse af principper for 'Det gode måltid'. Dog vurderes det, at der er enkelte udviklingsområder ift. organisering, rehabilitering og indbydende serveringsform.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne samt graden af indflydelse på menuen. Det vurderes dog, at to ud af otte beboere, der generelt er tilfredse, har enkelte bemærkninger til enten madens kvalitet eller serveringsform.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med principperne for 'Det gode måltid', og hvorledes beboerne sikres inddragelse og indflydelse.

3.7 Kommunikation

Data:

Observation

Tilsynet observerer, at medarbejderne opleves smilende, og at de hilser på beboerne på en respektfuld, imødekommende og venlig måde. Inden medarbejderne træder ind i beboernes boliger, bankes der på døren, og der afventes en reaktion fra beboeren.

Beboere

Alle beboerne udtrykker oplevelsen af, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld måde, hvor de føler sig mødt og lyttet til, samt at medarbejderne har respekt for deres privatsfære ved at banke på døren til boligen. En af beboerne udtrykker det således: *'De taler meget ordentligt, der er ikke noget at klage over, og det er ikke bare noget, jeg siger, det er rigtigt!'*

Medarbejdere

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- At tilpasse kommunikationen individuelt i forhold til beboerens kognitive formåen.
- At holde øjenkontakt og at være lyttende.
- Ligeværdighed og at sikre en god tone.
- At anvende kropssprog.
- At give sig tid til kommunikationen og at udvise ro og tålmodighed.

Medarbejderne fortæller, at kommunikation er et tema, der konstant er i fokus, både i forhold til beboere og pårørende, og at de til enhver tid ville reagere, hvis der blev observeret mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd i mødet med en beboer. Dertil fortæller medarbejderne, at de har stor forståelse for, at de pårørende kan være i en krisesituation, og medarbejder er opmærksomme at anerkende de pårørendes følelser og reaktioner, der kan opstå, idet medarbejderne vægter det højt at skabe gode relationer til pårørende.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

Observation

Plejecentrets fællesarealer, både ude som inde, opleves indbydende til aktivitet og sociale fællesskaber. Ved hovedindgangen er der et stort fællesrum med plads til større arrangementer og den ugentlige stolegymnastik. Langs gangene og i afdelingerne er der flere mindre hyggekrege med lænestole og borde, hvor beboerne kan tage et ophold. Væggene i afdelingerne er udsmykkede med billeder af beboerne fra forskellige arrangementer, og der er synlige opslag med månedens aktiviteter i alle afdelinger. Udearealerne byder på flere opholdssteder og et drivhus, hvor beboerne er med til at dyrke grøntsager. Ved rundgang på plejecentret møder tilsynet en vældig smilende beboer på gangen, der opholder sig i en god lænestol, imens beboeren strikker, og følger med i livet ude foran vinduet. Derudover oplever tilsynet ugens stolegymnastik i fællessalen, hvor 15 beboere deltager, siddende i en stor rundkreds. Der afspilles musik med rytme, som passer til øvelsernes tempo. Enkelte beboere, der sidder i kørestol, og som ses med svære funktionsbegrænsninger, deltager og udfører bevægelser til musikken. En medarbejder sidder i midten, og instruerer alle øvelserne, og hvordan øvelserne skal udføres, samt hvor på kroppen, aktiviteten skal kunne mærkes. Medarbejderen sidder på en kontorstol, så medarbejderen kan dreje rundt og have øjenkontakt med beboerne på skift. Afslutningsvist deles der drikkevarer ud til beboerne, og medarbejderen udbyder en stor fællesskål, og takker alle beboerne for engagement og deltagelse. Flere beboere udtaler efterfølgende, at de er meget begejstrede for træningen.

Beboere

Alle beboerne oplyser, at de kender til tilbuddene om plejecentrets aktiviteter og arrangementer, og flere af beboerne fortæller, at de er glade for at deltage i den ugentlige stolegymnastik og til bankospil. En af beboerne siger: *'Jeg går til bankospil, så møder jeg andre mennesker, og det er dejligt... Personalet fortæller mig, når der er banko, og så kan jeg godt lide at snakke med de andre, så det bruger jeg meget tid på, og jeg går til gymnastik hver torsdag'*. Dertil fortæller nogle af beboerne, at de holder af at deltage til festlige arrangementer med sang og musik. Enkelte beboere oplyser, at de ikke har et behov for at deltage i husets aktiviteter, men at de holder af at læse, se fjernsyn, strikke og at samtale med andre medbeboere. Dertil fortæller nogle af beboerne, at de vedligeholder deres funktionsniveau ved at gå daglige ture rundt i huset eller i nærområdet.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at plejecentret har en aktivitetsmedarbejder, der planlægger de overordnede arrangementer for en måned ad gangen. Medarbejderne nævner, at der blandt andet tilbydes stolegymnastik, banko, sang og musik. Dertil fortæller medarbejderne, at de har fokus på, at beboerne oplyses om aktiviteterne ved, at medarbejderne sørger for at hænge aktivitetslisten op i afdelingen og give beboerne deres egen seddel samt minde beboerne om aktiviteterne på dagen. Medarbejderne fortæller desuden, at der er en opmærksomhed på, at der også er mindre individuelle tilpassede aktiviteter i afdelinger for de beboere, der ikke profiterer af at deltage i større arrangementer. Medarbejderne nævner aktiviteter, som f.eks. at lave puslespil, bage kage, gå i haven og tid til samtale. Medarbejderne fortæller, at der løbende er opmærksomhed på at vedligeholde beboernes funktionsniveau, ved at der tilbydes fast træning med fysioterapeut to gange ugentligt, samt at beboerne motiveres i dagligdagen til at bruge deres fysiske ressourcer i forhold til almindelig daglig livsførelse.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud om aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktivitet samt muligheden for socialt samvær med andre medbeboere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligehold af beboernes funktionsevne, og at de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)

Data:

Beboerne

Alle beboerne tilkendegiver, at de følte sig trygge, da de ankom til plejecentret, men ikke alle beboerne kan huske de omkringliggende omstændigheder ved indflytningen. Enkelte beboere kan huske, hvad de oplevede, og fortæller, at medarbejderne var meget søde og hjælpsomme, og at de gjorde meget for, at indflytningen skulle være så tryk som muligt. En af beboerne siger: *'Det har været en god indflytning for nogle måneder siden... I starten aner man jo ikke rigtigt, hvad man må og ikke må... Medarbejderne sagde, at jeg måtte det hele... Der var styr på tingene fra starten af, og jeg fik al den hjælp, som jeg havde brug for af pleje og medicin'*. En anden beboer siger: *'Det er syv år siden, at jeg flyttede ind, og det gik godt... Jeg har været indlagt for lang tid siden, og jeg kom heldigvis tilbage hertil, det hele er godt, de låser døren, når jeg ikke er her'*.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver indsatser i forbindelse med sektorovergange og indflytning på plejecenteret. Medarbejderne fortæller, at de har en stor opmærksomhed på, at beboerne skal føle sig trygge ved, at medarbejderne har fokus på at få skabt en god relation til dem, som noget af det primære. Dette sikres ved kontaktpersonordningen og ved at give beboerne ro og tid til at omstille sig til deres nye situation. Dernæst afholdes der indflytningsamtale efter ca. 14 dage, hvor kontaktpersonen og lederen deltager.

Medarbejderne fortæller, at ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres der orientering om beboernes situation ved gennemlæsning af dokumentationen, herunder plejeforløbsplaner og udskrivningsrapporter. Ved selve modtagelsen af beboeren kontrolleres medicinen, og der måles typisk værdier på beboeren. Beboeren bydes velkommen tilbage, og der tales med beboeren om indlæggelsesforløbet. Beboerne triageres altid *Rød* umiddelbart efter en udskrivning fra hospital. Derudover fortæller medarbejderne, at plejecentret huser seks midlertidige pladser, og at der i den forbindelse er et tæt samarbejde med medarbejderne i den afdeling, hvor der afholdes overleveringsmøder med den modtagende afdeling. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at vidensdeling mellem vagttag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmaessige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet samt ved et overleveringsmøde mellem sygeplejerskerne i dagvagt og den ansvarshavende social- og sundhedsassistent.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver at opleve en god indflytningsproces, hvor beboerne føler sig velkomne og trygge i processen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre på fagligt reflekteret vis for arbejdsgange i forbindelse med modtagelse af beboere efter udskrivelse fra hospital eller indflytning på plejecentret, så beboerne kan føle sig trygge.

3.10 Observationsstudie

Data:

Observationsstudie af en personlig pleje ved en medarbejder:

Kommunikation

Medarbejderen banker på boligens dør, og træder roligt ind, hvor beboeren ligger vågen i sin seng. Medarbejderen berører beboerens hånd, og hilser venligt god morgen. Beboeren smiler ved at se medarbejderen, og medarbejderen spørger ind til, om beboeren har sovet godt. Beboeren udviser et nedsat initiativ til samtale, men udviser stor glæde ved, at medarbejderen holder en løbende og naturlig dialog om forskellige hverdagsemner, for eksempel tales der om de flotte grønne træer ude foran vinduet

og dagens aktivitet på plejecenteret. Medarbejderen tiltaler beboeren respektfuldt ved fornavn, og udviser et roligt kropssprog, samt giver beboeren tid til at svare på spørgsmål. Derudover synger medarbejderen en sang, som beboeren godt kan lide, og beboeren responderer positivt ved at synge med.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen inddrager beboeren løbende ved at informere forud for de opgaver, der skal udføres, og medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker om f.eks. valg af tøj, ønske om deodorant, om hvor nattøjet skal lægges på plads, og om beboeren ønsker sengetæppe på sengen. Beboeren giver selv udtryk for at ønske at afslutte øvre pleje alene på badeværelset, og medarbejderen sikrer, at beboeren får mulighed for det.

Rehabilitering

Medarbejderen guider og motiverer beboeren løbende til selvstændigt at anvende sine fysiske ressourcer. F.eks. ved at motivere beboeren til at vende og dreje sig i sengen og at holde ved sengehesten, samt guide beboeren til at benytte et holdetov til at komme op at sidde i sengen. Derudover guider medarbejderen beboeren i at udføre det naturlige bevægelsesmønster i forbindelse med at skulle op at stå ved hjælpemidlet Sara Steady. Medarbejderen støtter beboeren i at udføre øvre personlig pleje ved at klargøre vaskeklude for beboeren samt hjælpe beboeren til rette foran håndvasken, så beboeren har sine remedier inden for rækkevidde, derved kan beboeren selvstændigt afslutte med tandbørstning og frisering.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen indleder plejeforløbet ved at klargøre remedier, såsom bleer, håndklæde, handsker og vaskefad, og placerer disse hensigtsmæssigt ved sengen. Håndsprit hænger på badeværelset, som er få skridt fra sengen, og desuden er en skraldespand placeret hensigtsmæssigt på gulvet. Derudover har medarbejderen sikret, at hjælpemidlet Sara Steady er tæt på sengen, samt at beboerens kørestol er i nærheden. Medarbejderen benytter det tidsrum, hvor beboeren er alene på badeværelset, til at ordne og rydde op i boligen. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov.

Faglig udførelse

Medarbejderen ifører sig værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker. Beboeren får udført nedre hygiejne i sengen, hvor medarbejderen observerer og vurderer huden for rødme samt sikrer, at huden eftertørres omhyggeligt efter vask. Medarbejderen støtter beboeren til øvre hygiejne på badeværelset, og observerer ligeledes huden for rødme, og vurderer behovet for creme. Hjælpen udføres efter gældende faglige retningslinjer. Medarbejderen overholder de infektionshygiejniske retningslinjer i forbindelse med plejen ved at udføre korrekt handskeskift med desinfektion af hænderne samt ved håndtering af vasketøj og skrald. Medarbejderen demonstrerer et sikkert brug af sengens funktioner samt hjælpemidler, såsom Masterturner lagen og Sara-Steady, så beboeren føler sig tryk, og kan bruge egne ressourcer.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderen sikrer en venlig, respektfuld, rolig og individuel tilpasset kommunikation og kontakt til beboeren. Derudover vurderes det, at medarbejderen sikrer beboerens selvbestemmelse og medinddragelse ved, at plejen udføres ved et nærværende samarbejde, samt at plejen leveres med et rehabiliterende sigte. Dertil vurderer tilsynet, at plejen er organiseret hensigtsmæssigt med de nødvendige hjælpemidler til rådighed, samt at de gældende faglige- og infektionshygiejniske retningslinjer overholdes.

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, 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 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 Vurderingsskema

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 tilbagemeldingen 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 målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del elementer 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 målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få elementer 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 1-3 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 plejehjem, 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.