

Tilsynsrapport

Favrskov Kommune

Social og Sundhed

Plejecenter Anlægget

Uanmeldt tilsyn
September 2017

INDHOLD

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

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Anlægget er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at kvaliteten af dokumentationen generelt er tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at plejecentret har en mindre udfordring i forhold til at sikre korrekt dokumentation i fokusområder. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets medarbejdere har gode intentioner og fine faglige overvejelser omkring det gode måltid, herunder rammer samt roller og ansvar. På baggrund af observation på tilsynsdagen er det dog tilsynets vurdering, at plejecentret har en række udfordringer vedrørende det at skabe tilfredsstillende forhold under måltidet.

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

Tilbud om aktivitet og træning vurderes at være varieret og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov. Tilsynet vurderer, at måden, hvorpå der arbejdes med klippekortsordningen, er med til at sikre dette.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår kompetente og anvender faglig refleksion i plejen og omsorgen for beboerne.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret sætter fokus på, hvorledes kvaliteten kan højnes i dokumentationen af fokusområderne, således at disse fremstår ajourførte og felterne anvendes ensartet og korrekt af alle medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at kvaliteten kan højnes med en mindre indsats.
2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fagligt reflekterer over samt iværksætter relevante indsatser vedrørende tilrettelæggelse og afholdelse af det gode måltid, herunder:
 - Medarbejdernes roller og ansvar under måltidet
 - Kvaliteten af måden, hvorpå maden anrettes og serveres
 - Inddragelse af beboerne i situationer relateret til måltidet
 - Den rehabiliterende tilgang i måltiderne

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Navn og adresse
Plejecenter Anlægget, Anlægsvej 50, 8860 Ulstrup
Leder
Annemette Valsted
Antal boliger
19 boliger
Dato for tilsynsbesøg
12. september 2017
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos 2 beboere • Gennemgang af dokumentation • Observationer • Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundheds-assistent) Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Consultant og cand.scient.san.publ.

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Ved tilsynet i 2016 blev der ikke givet anbefalinger. Leder oplyser, at man lige nu er optaget af arbejdet med teamudviklingsprocessen, hvor der løbende er fokus på implementering af indsatser relateret til plejecentrets mission og visioner. Teamorganiseringen er velintegreret på plejecentret, men skal løbende tilpasses og italesættes således, at denne fungerer i hverdagens praksis. Plejecentret har fokus på kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation. I et tæt tværfagligt samarbejde med sygeplejerskerne er det beboerens kontaktperson, der har det primære ansvar for at sikre, at dokumentation til enhver tid er opdateret. Tilsynet får oplyst, at der gennem nogen tid har været særligt fokus på italesættelse af, at alle er bevidste om betydningen af arbejdet med TOBS, herunder måling af diverse værdier, og at disse dokumenteres korrekt i omsorgssystemet. Der er netop afholdt personalemøde for alle ansatte. På mødet blev mange relevante emner bragt i spil, og gode beslutninger truffet på baggrund heraf. Blandt andet har flere medarbejdere fra eksempelvis aftenvagten udtrykt ønske om at få større indblik i arbejdet i dagvagten, således at der herved kan opnås bedre kendskab til beboernes helhedssituation og døgnrytme. Medarbejdernes ønske er imødekommet ved, at man fremadrettet vil være mere opmærksom på at tilbyde vagter på tværs af de vagttyper, som medarbejderne normalt varetager. Gennem en længere periode uden fast tilknyttet daglig leder har medarbejderne ifølge leder udvist stort engagement og ansvar i forhold til at sikre kvaliteten i den daglige drift på plejecentret.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	Tilsynet gennemgår dokumentationen i forhold til to beboere. Der er ikke udarbejdet livshistorie på beboerne. Baggrunden herfor fremgår ikke. Der foreligger helhedsbeskrivelser for begge beboere. Døgnrytmeplaner er handlevejledende og individuelt beskrevet. I en af døgnrytmeplanerne ses dog, at hjælpen for bad ikke er handlevejledende, idet der kun fremgår en ugedag herfor. Døgnrytmeplaner indeholder dokumentation af beboernes ressourcer, og det beskrives, hvorledes disse medinddrages i hverdagen. I forhold til fokusområder ses enkelte delvise mangler. Eksempelvis ses, at handlinger ikke er opdateret siden maj, hvilket ellers skønnes relevant, og der ses eksempel på, at feltet "evaluering" ikke anvendes korrekt, idet beskrivelser relateret til evalueringer dokumenteres under handlinger. Yderligere ses eksempel på manglende overensstemmelse mellem handling og evaluering for et fokusområde vedrørende kateterpleje. Felterne er ikke anvendt korrekt, og der beskrives forskellige datoer for kateterskift i begge felter. Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser.
-------------	--

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at plejecentret har en mindre udfordring i forhold til at sikre korrekt dokumentation i fokusområder. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje, omsorg og praktiske hjælp, de har behov for. Rengøringen i forhold til boliger, fællesarealer og hjælpemidler er af meget tilfredsstillende kvalitet. Beboerne fremstår ligeledes velplejede.

Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Beboers ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk støtte. Beboerne giver udtryk for, at de er trygge ved, at der altid er mulighed for at få den hjælp, man har brug for. En af beboerne udtrykker, at der bestemt ikke er noget at klage over i forhold til den pleje, der modtages. Anden beboer beskriver medarbejderne som meget hjælpsomme i hverdagen.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg, idet de generelt beskriver en tilgang med beboeren i centrum. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med tidlig opsporing i forhold til blandt andet vejning og måling af blodsukker, ligesom de redegør for den rehabiliterende tilgang som en integreret del af daglig pleje og hjælp til praktiske opgaver. Eksempelvis beskriver en medarbejder, hvordan hun er opmærksom på at tale med beboerne om vigtigheden af, at de i videst muligt omfang bliver ved med at anvende egne ressourcer i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at det højner beboernes motivation for medinddragelse såvel som deres livskvalitet, når de forstår og ser resultatet af at gøre mest muligt selv. Således har medarbejderne stort fokus på at medinddrage beboerne i forbindelse med blandt andet bad, gåture og påsætning af støttestrømper. Det er samtidig medarbejdernes vurdering, at det er vigtigt at tale med beboerne om ønsker og vaner i forhold til at prioritere beboernes ressourcer bedst muligt.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data

Tilsynet observerer frokostmåltidet og bliver i den forbindelse oplyst, at Anlæggets køkken er under ombygning, hvorfor måltidet indtages i midlertidige rammer. Beboerne sidder ved tre forskellige borde, og flere beboere sidder og småsnakker, mens de venter på, at maden kommer på bordet. På bordet er placeret friske blomster, servietholdere og lignende. Tilsynet observerer, at specialkost bliver anrettet på en beboers tallerken. Tilsynet bemærker, at serveringen foretages af medarbejder, der står bøjet ind over beboeren. Denne situation gentages, indtil alle relevante beboere har fået serveret specialkost. Efter endnu et stykke tid bliver der stillet skåle og fade på bordene, som de øvrige beboere begynder at forsyne sig fra. På dette tidspunkt er den første beboer, der fik serveret mad, næsten færdig med at spise. Samtidig fordele medarbejderne sig ved bordene, og sidder sammen med beboerne under den resterende del af måltidet. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne småsnakker med beboerne om forskellige emner. Der er god stemning. Under måltidet bemærker tilsynet, at medarbejdere, der umiddelbart ikke har en rolle i forhold til måltidet, står og taler sammen ved køkkenområdet.

	Der er generelt en del støj og gennemgang. Tilsynet bemærker, at desserten serveres i store plasticbeholdere, hvorfra beboerne forsyner sig. Under desserten går alarmen på medarbejdernes telefoner. De rejser sig alle og går med hastige skridt ud mod administrationen. Beboerne bliver ikke orienteret om, hvad der sker. En del af beboerne bliver tydeligt forvirrede og spørgende. Efter kort tid vender medarbejderne tilbage til spisesalen og sætter sig ned. Tilsynet bemærker, at medarbejderne umiddelbart har mere fokus på at rydde af bordene frem for at medinddrage beboerne. En beboer udtrykker tilfredshed med madens kvalitet. Anden beboer fortæller, at hun er meget utilfreds med, at alle hendes drikkevarer tilføres fortykningsmiddel. Beboeren mener ikke at have problemer med synkebesvær. Tilsynet drøfter beboerens oplysninger med plejecentrets sygeplejerske, som beskriver, at der netop er foretaget ergoterapeutisk vurdering af beboeren, og at der er konstateret synkebesvær i en sådan grad, at det er nødvendigt at tilføre drikkevarer fortykningsmiddel. Tilsynet får oplyst, at man er meget opmærksom på beboerens utilfredshed hermed, og at denne dagligt italesættes både i forhold til beboeren selv og i dialogen med beboerens pårørende. Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til måltider. Ligeledes foretages screening, og der lægges ernæringsplaner, hvor der er behov. Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på at skabe hygge med et pænt dækket bord, ro og hyggelig samtale omkring måltidet. Maden anrettes i overensstemmelse med den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at sidde ned sammen med beboerne under måltidet og således vente med eventuelle praktiske opgaver til måltidet er afsluttet. Medarbejderne har ligeledes gode faglige overvejelser vedrørende strategisk placering af beboere såvel som medarbejdere, der skal støtte og guide de beboere, der har behov for hjælp i forbindelse med indtagelse af maden. Der samarbejdes med ergoterapeut, diætist og køkkenpersonale for at sikre, at alle beboere får dækket deres individuelle ernæringsbehov.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets medarbejdere har gode intentioner og relevante faglige overvejelser omkring det gode måltid, herunder rammer samt roller og ansvar. På baggrund af observation på tilsynsdagen er det dog tilsynets vurdering, at plejecentret har en række udfordringer vedrørende det at skabe tilfredsstillende forhold under måltidet.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere. Det er indtrykket, at kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers tilstand og behov. En beboer udtrykker, at han oplever, at der er en god stemning på plejecentret, og at han trives med være i selskab med andre beboere og hygger sig med en snak i ny og næ. Medarbejderne oplever, at der er en god omgangstone og en respektfuld adfærd blandt beboere og medarbejdere på Anlægget. Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med beboerne. Det beskrives blandt andet, at det er vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte beboer og at møde beboeren i øjenhøjde. Empati, og det at drage omsorg for hinanden, er afgørende for, at et plejecenter bliver et rart sted at være for såvel beboere som medarbejdere. I forlængelse heraf glæder medarbejderne sig over, at der er et godt kollegialt sammenhold på plejecentret. Det er oplevelsen, at medarbejderne er gode til at hjælpe og sparre med hinanden, ligesom alle er gode til at tage ansvar.
-------------	--

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.
----------------------------	--

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	På tilsynsdagen skal der være høstfest om aftenen. Plejecentrets dagcenter står for planlægning og afholdes i samarbejde med frivillige og med støtte fra medarbejderne på plejecentret. Medarbejder oplyser, at nogle beboere har valgt at bruge klippekortet til ledsagelse til høstfesten. Beboerne tilbydes primært aktiviteter i dagcenterregi. Ved nogle af disse aktiviteter hjælper medarbejdere fra plejen. Hver uge har elever særlige opgaver relateret til tilbud om aktiviteter for beboerne. Beboerne oplever, at der er tilfredsstillende tilbud om aktiviteter. På baggrund af husholdningsmæssige udfordringer kan beboerne, som tilsynet interviewer, ikke helt beskrive konkrete eksempler på, hvorledes klippekortet anvendes. Leder beskriver, at klippekortet anvendes til mange forskelligartede aktiviteter. En beboer fik mulighed for at deltage i et bryllup, da hun brugte klippekort til ledsagelse. Klippekortet vurderes af lederen til at være medvirkende til, at der nu generelt er mere tid til at gøre lidt ekstra for beboerne. Det italesættes ofte over for medarbejderne, at klippekortet skal anvendes til aktiviteter og opgaver, man i forvejen ikke tilbyder. Ifølge leder er det helt uproblematisk at finde de ekstra ressourcer til aktiviteter omkring klippekortet, da plejecentret har timelønnede og deltidsansatte, der gerne står til rådighed. Medarbejderne tilslutter sig leders udsagn, idet de har en oplevelse af, at både beboere og medarbejdere har stor glæde af klippekortsordningen. Klippekortet kommer ligeledes de lidt mere svage beboere til gode, idet klippekortet i højere grad åbner op for en-til-en-aktiviteter. Det er opfattelsen blandt medarbejderne, at klippekortsordningen er med til at højne beboernes livskvalitet. Medarbejderne fortæller, at de forsøger at inddrage beboernes ressourcer i planlægning og gennemførelse af aktiviteter. Medarbejderne kan redegøre både for egen og frivilliges rolle og ansvar i forhold til aktiviteter. Dagcentret varetager aktiviteter som gåture og litteraturgruppe. Der afholdes julefrokost, olympiade, kartoffel- og høstfest. Medarbejderne har desuden en oplevelse af, at de i tillæg til de større aktiviteter er gode til at gribe øjeblikket og lave små dagligdagsaktiviteter med beboerne, som eksempelvis at plukke en buket blomster, skrælle kartofler eller lægge viskestykker sammen. Der er mulighed for træning med fysio- og ergoterapeut, ligesom der er placeret cykler på fællesarealerne, som beboerne benytter sig af.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er varieret og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov. Tilsynet vurderer, at måden, hvorpå der arbejdes med klippekortsordningen, er med til at sikre dette.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Det er leders oplevelse, at plejecentrets medarbejdere er meget positivt indstillet over for nye tiltag og forandringer. Leder beskriver eksempler i forbindelse med implementering af PPS, MyMedCards og klippekortsordningen. Medarbejderne beskrives som engagerede og ansvarsbevidste.
-------------	--

	Medarbejdergruppen er stabil, og der har gennem en lang periode ikke været behov for nyansættelser. Sygefraværet ligger på et tilfredsstillende niveau. Pt. er to social- og sundhedshjælpere på opskoling, og man ser frem til, at disse medarbejdere vender tilbage med nye kompetencer, idet det er erfaringen, at beboernes kompleksitet er stigende. Fremadrettet er der ønske om at styrke aftenvagten med ansættelse af flere social- og sundhedsassistenter. Det er hensigten, at dette kan gøres netop gennem opskoling af egne medarbejdere. Plejecentret har fastansat sygeplejerske i dagvagt. I ydertimer samarbejdes med Hjemmeplejen, hvad angår sygeplejefaglig sparring og ekspertise. Medarbejderne tilbydes løbende deltagelse i de kurser, der udbydes i kommunalt regi. Derudover tages initiativ til målrettede kurser, eksempelvis på baggrund af efterspørgsel fra medarbejderne selv. Leder nævner, at undervisning i palliativ pleje og omsorg har været et emne for undervisning efter medarbejdernes eget ønske. Plejecentret samarbejder med praktiserende læger fra lokal praksis. Den faglige sparring og supervision med disse medvirker til udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer. Yderligere betyder samarbejdet, at der på ugentlig basis er mulighed for faglig drøftelse af konkrete beboeres helbreds-mæssige udfordringer. Medarbejderne oplever, at de er klædt på til at varetage de opgaver, de bliver stillet over for. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling i form af kurser og uddannelse. Medarbejderne gør brug af de instrukser, der kan findes på intranettet samt PPS og MMC. Det tværfaglige samarbejde sker blandt andet med fysio- og ergoterapeut, diætist, læge og køkken. En gang om måneden underviser en læge i forskellige emner. Der afholdes teammøder, personalemøder, forflytningsmøder og sygesamtaler samt daglige møder, hvor beboerlisten gennemgås. Medarbejderne fortæller, at der er overlap mellem vagter, hvilket sikrer den mundtlige overlevering. Desuden har det betydning for samarbejdet, at der arbejdes i teams på tværs af dag, nat og aften.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår kompetente og anvender faglig refleksion i plejen og omsorgen for beboerne.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig/socialfaglig baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

GITTE AMMUNDSEN

Senior Manager

m: 4189 0406

e: gja@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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