



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Plejehjemmet Ingeborggården

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	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	10
3.4	MAD OG MÅLTIDER	11
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING	14
3.7	INTERVIEW MED PÅRØRENDE	15
3.8	KOMPETENCER OG UDVIKLING	16
3.9	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
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: gia@bdo.dk
Projektansvarlig

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



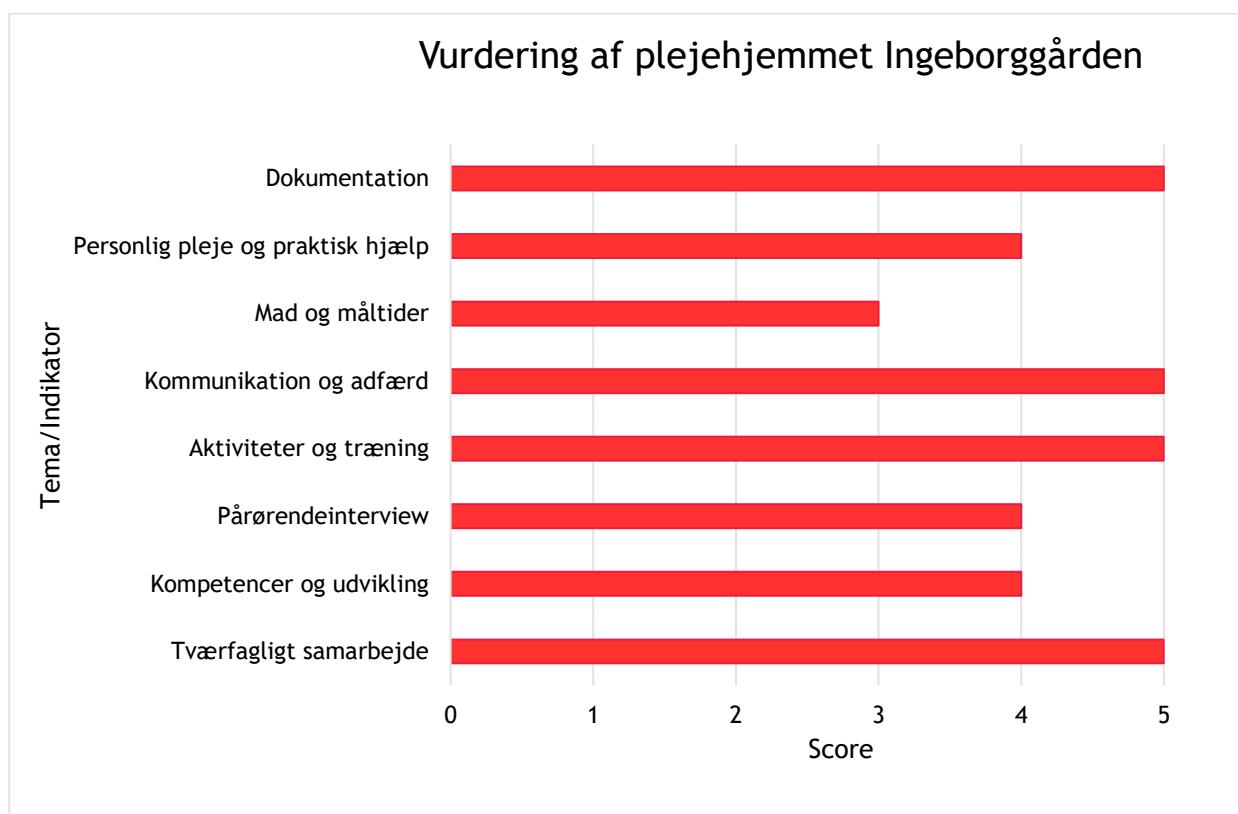
1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Ingeborggården, Troels-Lunds Vej 27 og Nimbusgården 26, 2000 Frederiksberg
Leder: Pia Morilla
Antal boliger: 80 boliger på Ingeborggården og 55 boliger i Nimbusparken
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. december 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets ledelse • Interview af fire beboere • Gennemgang af dokumentation • Interview af en pårørende • Gruppeinterview med fire medarbejdere (To social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter) 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. Plejehjemmet Ingeborggården består af plejhjemsenhederne Ingeborggården og Nimbusparken. Da Ingeborggården er ramt af Coronaudbrud på flere afdelinger gennemføres der udelukkende tilsyn med Nimbusparken.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Tine Nørrekær Sahlholt, 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 meget høj grad er opfyldt.

Besøgsplanerne udarbejdes på en ensartet og systematisk måde, og de indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet. I besøgsplanerne fremgår der beskrivelser af, hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i plejen, og således ses det dokumenteret, at hjælpen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Beboernes ønsker og vaner fremgår beskrevet, herunder ønsker og vaner ift. hverdagslivet, deltagelse i aktiviteter og tilrettelæggelse af plejen.

Kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsindsatser er af meget tilfredsstillende kvalitet, herunder ses ajourførte opfølgningsdatoer og link til VAR. Funktionsevnetilstande ses ajourførte, og "Generelle oplysninger" er udarbejdede. Beskrivelserne heri bidrager til at sikre gode beboerforløb. Via observationsnotater sikres dokumentationen og opfølgning på observationer og handlinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med dokumentationen i praksis, og at medarbejderne føler sig fortrolige hermed.

Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne fremhæver, at hjælpen leveres af faste medarbejdere, og at der altid reageres hurtigt på besvarelse af nødkald. En enkelt beboer oplever dog, at hjælpen om aftenen ofte leveres af vikarer, der ikke altid kender til beboerens behov for hjælp.

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og praktiske hjælp, herunder hvordan hjælpen leveres på en rehabiliterende måde og med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at den rehabiliterende tilgang i serveringen og anretningen af måltiderne primært sikres ift. morgenmåltidet og i mindre grad ift. frokostmåltidet, idet maden portionsanrettes for alle beboere. Det er tilsynets vurdering, at flere af beboerne med let støtte selv ville kunne tage maden fra fx fade og skåle.

Tilsynet vurderer, at der i serveringen af maden anvendes handsker, hvor dette ikke skønnes relevant. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fagligt fokus på at skabe en hyggelig ramme omkring måltidet, men tilsynet konstaterer dog, at medarbejdernes fordeling ved bordene i mindre grad understøtter muligheden for at efterleve værtsrollen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rammerne for måltiderne, og at de nyder det sociale samvær. I forhold til madens kvalitet er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse hermed, men at beboerne dog oplever, at maden om aftenen mangler variation.

Under gruppeinterviewet redegør medarbejderne med faglig overbevisning for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.

Kommunikation og adfærd

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

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også tilkendegiver at opleve.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og træning

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

Plejehjemmet har et varieret tilbud om træning og aktiviteter, som beboerne har glæde ved at deltage i.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for området.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den pårørende i meget høj grad er tilfreds med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske støtte samt rammerne for måltidet. Den pårørende oplever en imødekommende, omsorgsfuld og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Den pårørende føler sig informeret og tryk ved at rette henvendelse til ledelsen.

Tilsynet vurderer, at den pårørende umiddelbart er tilfreds med tilbuddet om aktiviteter, men pårørende konstaterer samtidigt at have enkelte kommentarer og forslag hertil.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer og gode muligheder for kompetenceudvikling.

Det vurderes, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente i deres arbejde, og at medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges viden i instrukser, retningslinjer og procedurer. Tilsynet konstaterer dog, at medarbejderne ikke har kendskab til brugen af VAR. Medarbejderne italesætter et lærende og anerkendende miljø i arbejdet med de utilsigtede hændelser.

Tværfagligt samarbejde

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

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

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
1. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at vikarer har den nødvendige viden om, hvilken pleje og omsorg der udføres hos den enkelte beboer. Tilsynet anbefaler herunder, at der rettes et særligt fokus på at sikre, at vikarer orienterer sig i besøgsplanen, før et plejeforløb opstartes. 2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes et særligt fokus på at sikre det gode måltid for beboerne, herunder at maden serveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne i praksis efterlever værtsrollen. 3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at medarbejderne har den nødvendige faglige forståelse for brugen af handsker under måltiderne. 4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt tages initiativ til afdækning af beboernes tilfredshed med madens variation om aftenen. 5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt tages initiativ til dialog med en konkret pårørende i forhold til tilbud om aktiviteter. 6. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejderne har kendskab til VAR, og at redskabet anvendes aktivt i hverdagen.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	LEDELSESINTERVIEW: Lederen oplyser, at plejehjemmet Ingeborggården pt. er ramt af COVID-19 udbrud. Plejehjemmet arbejder målrettet med at sikre, at de hygiejniske principper og gældende procedurer følges for at forebygge yderligere smittespredning. Der er ikke gennemført kommunalt tilsyn i 2021. Tilsynet blev aflyst, da plejehjemmet også på daværende tidspunkt var ramt af COVID-19 udbrud. I 2022 har plejehjemmet haft tilsyn ved Styrelsen for Patientsikkerhed, hvor der efterfølgende blev udarbejdet en handleplan som opfølgning på de anbefalinger, der blev givet. Der blev givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, kommunikationen og aktiviteter. Lederen beskriver, at der er arbejdet målrettet og systematisk med kvalitetsarbejdet omkring dokumentationen, herunder er der gennemført undervisning og sidemandsoplæring i Cura med fokus på at sikre medarbejdernes faglige forståelse for FSIII. Yderligere er der gennemført journalaudits og afholdt faglige møder. Lederen oplyser, at de stadig er i proces med arbejdet. Som led i opfølgning på anbefalingen i relation til kommunikationen er der blandt andet rettet et ledelsesmæssigt fokus på at sikre et godt pårørendesamarbejde, hvor disse føler sig set, hørt og mødt. Under indflytningssamtalen sikres der forventningsafstemning af samarbejdet, og pårørende spørges fx ind til, hvordan de ønsker at blive informeret, og hvilke forventninger de har til samarbejdet. Lederen italesætter, at der er stort fokus på, at samarbejdet tager udgangspunkt i, hvad der giver bedst mening for den enkelte pårørende. På aktivitetsområdet har der været en faglig dialog og sparring om, hvordan beboerne bedst støttes og motiveres til deltagelse i aktiviteter. I arbejdet med aktivitetstilbud tages der udgangspunkt i plejehjemmets kerneværdi om, at beboerne skal kunne leve det liv, de ønsker, og at til- og fravalg respekteres. Lederen italesætter, at de primært er optagede af den forestående flytning til det nye plejehjem i starten af januar. Arbejdet fylder en del, hvorfor der pt. ikke er igangsat andre større projekter på plejehjemmet. Ledelsesmæssigt opleves det, at det er et stort projekteringsarbejde at få flyttet beboerne til det nye sted, og at de i arbejdet hermed har stort fokus på, at flytningen sker på så god og nænsom en måde som muligt for beboerne.
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	OBSERVATION Der foretages observation i beboernes omsorgsjournal. Besøgsplanen Der er udarbejdet besøgsplan for alle fire beboere. Besøgsplanerne er udarbejdede på en ensartet og systematisk måde, hvor der ses anvendelse af overskrifter, hvilket skaber et godt overblik over beboernes behov for pleje og omsorg.
------	---

Besøgsplanerne er handlevejledende og individuelt udarbejdet for plejen, der leveres gennem hele døgnet. Der ses detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvorledes disse inddrages i plejen. Ligeledes ses detaljerede beskrivelser af beboernes ønsker og vaner. For beboerne beskrives det fx, på hvilke tidspunkter beboerne ønsker hjælpen om morgenen og om aftenen, og hvilke aktiviteter beboerne nyder at deltage i.

Funktionsevnetilstande

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande på alle beboerne.

Generelle oplysninger

For alle beboerne er felterne under "Generelle oplysninger" udfyldt, herunder foreligger der ajourførte helbredstilstande. Beskrivelserne under "Generelle oplysninger" bidrager til at sikre gode beboerforløb.

Handlingsanvisninger for delegerede sygeplejeydelser

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger på fx medicinadministration og kompressionsbehandling. Handlingsanvisningerne indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatserne, og der ses ajourførte opfølgningsdatoer. Der er indsat link til VAR.

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:

Tilsynet gennemgår seneste observationsnotater og konstaterer, at der sker dokumentation og opfølgning på observationer og handlinger. Tilsynet bemærker positivt, at der også foreligger notater om, hvordan beboerne har profiteret af deltagelse i aktiviteter.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at beboerens kontaktperson udarbejder besøgsplanen, og at denne anvendes som et aktivt redskab i hverdagen. En medarbejder beskriver, hvordan besøgsplanen altid gennemlæses, hvis der skal udføres pleje hos en beboer, de ikke har så godt kendskab til. Medarbejderne reflekterer sammen over brugen af besøgsplanen, og de udtrykker enighed om, at besøgsplanen er et vigtigt redskab, der bidrager til at sikre, at beboerne får den pleje, de har behov for og på den måde, de er vant til.

Handlingsanvisningerne udarbejdes af social- og sundhedsassistenterne, og efterfølgende tilknyttes de konkrete ydelser til handlingsanvisningerne i CURA. Medarbejderne beskriver eksempler på arbejdet med handlingsanvisninger for sygeplejeindsatser. Ved gennemlæsning af handlingsanvisningerne oplever medarbejderne, at de får den information, de har brug for. En medarbejder forklarer, at nogle gange går der lidt tid imellem, at hun udarbejder en handlingsanvisning, og derfor må hun hente sparring hos en kollega eller lederen. Det er medarbejderens oplevelse, at der altid er mulighed for at få den faglige sparring, de har brug for, og at lederne er dygtige til at guide medarbejderne igennem arbejdet med dokumentationen. En anden medarbejder oplyser, at hun som superbruger af systemet også bistår med faglig sparring. Medarbejderne udtrykker, at de alle føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet i CURA, og at de gives gode betingelser for at sikre en god kvalitet heri, da der fra ledelsens side er opmærksomhed på, at medarbejderne får afsat god tid til opgaven.

Tilsynets vurdering - 5

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

Besøgsplanerne udarbejdes på en ensartet og systematisk måde, og de indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet. I besøgsplanerne fremgår der beskrivelser af, hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i plejen, og således ses det dokumenteret, at hjælpen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Beboernes ønsker og vaner fremgår beskrevet, herunder ønsker og vaner ift. hverdagslivet, deltagelse i aktiviteter og tilrettelæggelse af plejen.

Kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsindsatser er af meget tilfredsstillende kvalitet, herunder ses der ajourførte opfølgningsdatoer og link til VAR. Funktionsevnetilstande ses ajourførte, og "Generelle oplysninger" er udarbejdede. Beskrivelserne heri bidrager til at sikre gode beboerforløb. Via observationsnotater sikres dokumentation og opfølgning på observationer og handlinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med dokumentationen i praksis, og at medarbejderne føler sig fortrolige hermed.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data	OBSERVATION Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket også er tilfældet for beboernes boliger. BEBOERINTERVIEW Alle fire beboere giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at kvaliteten heraf er meget tilfredsstillende. Alle fire beboere italesætter oplevelsen af, at der generelt er god kontinuitet, og at der altid reageres hurtigt på besvarelse af nødkald. En beboer italesætter dog, at der for øjeblikket ofte er vikarer på om aftenen, hvilket gør hende usikker ved sengelægning, da beboeren selv skal forklare, hvordan hun hjælpes. MEDARBEJDERINTERVIEW Opgaverne fordeles fra morgenstunden og primært efter kontaktpersonsordningen, så der sikres en god kontinuitet i plejeforløbet. Hjælpen leveres med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen gennemlæses, hvis det vurderes relevant, og under plejeforløbet lyttes der til de ønsker, som beboerne fremkommer med. Medarbejderne reflekterer over, at flere af beboerne på plejehjemmet ofte selv har en mening om, hvordan hjælpen skal tilrettelægges og udføres, og at de finder det helt naturligt at efterkomme beboernes ønsker. I hjælpen til personlig pleje og støtte tages der udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og der udvises stor tålmodighed, så beboerne gives de bedste betingelser for selv at gøre det, de magter. Medarbejderne henviser til, at principperne bag Tom Kitwood bringes i spil i både tilgangen og udførelsen af plejen. Ved observerede ændringer i en beboers helbreds-mæssige tilstand beskriver medarbejderne, at der gøres de nødvendige faglige observationer, foretages TOBS, og sikres faglig sparring med fx sygeplejersken om de ændringer, der observeres. Medarbejderne pointerer, at beboerens samtykke altid indhentes, før der iværksættes en ny handling eller fx tages kontakt til egen læge.
------	--

På plejehjemmet er der ansat rengøringsassistenter, der varetager selve rengøringen i boligerne, men medarbejderne udtrykker bevidsthed om deres rolle og ansvar i forhold til at sikre den daglige oprydning og rengøring i boligerne. En medarbejder beskriver, at boligen altid forlades i en pæn og ryddelig tilstand, fx ved at huske tømning af skraldeposer, bringe brugt service tilbage i køkkenet og tjekke køleskabet for madvarer, hvor holdbarhedsdatoen måtte være udløbet. En medarbejder italesætter, at det også i forhold til udførelse af praktiske opgaver er vigtigt at spørge beboerne om lov, før der ryddes op og smides noget ud. Nogle beboere kan inddrages i praktiske opgaver, fx klarer en beboer selv at vaske sine støttestrømper og lægge tøj på plads. Medarbejderne finder det helt naturligt at sikre beboernes medinddragelse, hvis beboerne magter det og ønsker det.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne fremhæver, at hjælpen leveres af faste medarbejdere, og at der altid reageres hurtigt på besvarelse af nødkald. En enkelt beboer oplever dog, at hjælpen om aftenen ofte leveres af vikarer, der ikke altid kender til beboerens behov for hjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og praktiske hjælp, herunder hvordan hjælpen leveres på en rehabiliterende måde og med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data

OBSERVATION

Om morgenen observerer tilsynet beboere, der spiser morgenmad i den fælles spise-stue. Beboerne har fået serveret morgenmaden på en rehabiliterende måde, så de selv kan indtage måltidet. Morgenmaden, der serveres for beboerne, er varieret og ser meget indbydende ud, blandt andet har flere af beboerne fået serveret brød med ost/marmelade og et spejlæg.

Der opleves en hyggelig stemning omkring morgenmåltidet, hvor borde er dækkede med servietter og blomster. Der spilles afdæmpet julemusik i baggrunden.

Medarbejderne er synlige på fællesområderne, og der observeres flere situationer, hvor medarbejderne er i hyggelig dialog med beboerne, mens de spiser deres morgenmad.

Tilsynet observerer et frokostmåltid på en afdeling, som 12 beboere deltager i. Beboerne er fordelt ved tre borde. En beboer sidder alene ved et bord som led i af-skærmning af beboeren, og ved et bord sidder to beboere, som skal have støtte til indtagelsen af frokosten. Øvrige beboere sidder ved et langbord. Der er tre medarbejdere omkring måltidet. Den ene medarbejder sidder fra starten af måltidet med ved bordet, hvor to beboere har brug for støtte til indtagelse af måltidet.

Beboerne informeres om, at dagens ret er spansk æggekage, hvilket giver anledning til dialog om, hvorvidt nogle af beboerne kan tale sproget. Medarbejdernes dialog med beboerne giver flere gange anledning til, at der grines sammen. Beboerne venter tålmodigt på maden, og da madvognen kommer, jubler og klapper en medarbejder i hænderne, hvilket igen giver anledning til morskab for beboerne. Beboerne spørges ind til, om de er sultne, og om der er sat salt og peber på bordet, hvilket beboerne bekræfter.

Maden tages ud af madvognen og sættes på et rullebord, som køres hen til bordene. En medarbejder portionsanretter og serverer maden for beboerne. Beboerne spørges om, hvor stort et stykke æggekage, de ønsker, og om de vil have et drys af purløg på. Tilsynet bemærker, at medarbejderen anvender handsker til servering af maden, hvilket ikke vurderes nødvendigt.

Medarbejderen, der støtter en beboer med indtagelse af maden, udfører hjælpen på en faglig korrekt måde. Medarbejderen spørger venligt, om beboeren ønsker mere at drikke, og medarbejderen foretager ingen handlinger uden først at informere beboeren, fx informeres beboeren hver gang, medarbejderen tørrer beboeren om munden. Beboeren kommunikerer ikke med medarbejderen, men kigger blot på vedkommende med et smil.

De to øvrige medarbejdere sætter sig ved bordet, så snart maden er serveret. Der spørges ind til, om maden smager godt, hvilket beboerne bekræfter. Den ene af medarbejderne sætter sig ved bordet, hvor en beboer sidder alene. Tilsynet bemærker, at den anden medarbejder sætter sig ved bordet, hvor der sidder to beboere og en medarbejder. Således sidder ingen af medarbejderne med ved det lange bord.

BEOERINTERVIEW

Alle fire beboere beskriver, at de hygger sig under måltidet. Beboerne henviser til, at de har faste siddepladser, og at de nyder det sociale samvær med de øvrige beboere og medarbejderne.

Beboerne udtrykker generel tilfredshed med madens kvalitet, men alle fire beboere italesætter dog mindre tilfredshed med madens kvalitet om aftenen. Beboerne oplever blandt andet, at pålægget er for ensformigt.

Beboerne oplever gode muligheder for mellemmåltider. Et par af beboerne udtrykker spontant, at man bestemt ikke går sulten i seng, men snarere skal passe på, at vægten ikke stiger.

En beboer oplyser, at hun sidder i plejehjemmets bruger- pårørenderåd, hvilket giver beboeren et godt indtryk af, hvordan plejehjemmet fungerer. På møder er måltiderne ofte et emne på dagsordenen, ifølge beboeren.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der er fokus på, at bordene dækkes pænt, så der skabes en hyggelig ramme omkring måltiderne. Opgaverne omkring måltidet fordeles mellem medarbejderne, hvor nogle medarbejdere anretter og serverer maden for beboerne, mens andre medarbejdere prioriterer at sidde med ved bordet fra starten af måltidet, så der sikres socialt samvær og hyggelig dialog under måltiderne. Radio og tv slukkes altid for at skabe den nødvendige ro omkring måltiderne.

Maden anrettes på en rehabiliterende og individuel måde ved fx at sætte fade og skåle direkte på bordene. I forhold til de beboere, der har behov for at få maden portionsanrettet, beskriver medarbejderne opmærksomhed på at spørge beboerne, hvad de ønsker at få serveret, og hvor stor en portion, de kan spise.

På afdelingerne anvendes der bordkort, da beboerne har glæde ved at have en fast spiseplads og at sidde sammen med medbeboere, de kender godt, og som de har god kemi med.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for at tilbyde mellemmåltider, som fx frugt, ostesnitter, chokolade, beriget is og proteindrikke. Hvis en beboer har helt specifikke ønsker, tales der med køkkenpersonalet herom.

Plejehjemmet har et menu-udvalg, hvor beboerne kan komme med ønsker til maden, og køkkenet har udarbejdet et skema, som bruges til afdækning af beboernes meninger om madens kvalitet.

Beboerne scorer madens kvalitet ved at tildele et antal "kokkehuer".

En medarbejder fortæller, at der en gang ugentligt er en kød-fri dag på plejehjemmet, hvilket beboerne har meget forskellig mening om.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at den rehabiliterende tilgang i serveringen og anretningen af måltiderne primært sikres ift. morgenmåltidet, og i mindre grad ift. frokostmåltidet, idet maden portionsanrettes for alle beboere. Det er tilsynets vurdering, at flere af beboerne med let støtte selv ville kunne tage maden fra fx fade og skåle.

Tilsynet vurderer, at der i serveringen af maden anvendes handsker, hvor dette ikke skønnes relevant.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fagligt fokus på at skabe en hyggelig ramme omkring måltidet, men tilsynet konstaterer dog, at medarbejdernes fordeling ved bordene i mindre grad understøtter muligheden for at efterleve værtsrollen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rammerne for måltiderne, og at de nyder det sociale samvær. I forhold til madens kvalitet er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse hermed, men at beboerne dog oplever, at maden om aftenen mangler variation.

Under gruppeinterviewet redegør medarbejderne med faglig overbevisning for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer og agerer respektfuldt i mødet med beboerne. Tilsynet ser eksempler på, hvordan der i dialogen og kontakten med beboerne anvendes fysisk berøring og verbal guidning. Omgangstonen opleves positiv og imødekommende.

BEOERINTERVIEW

Alle fire beboere udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og adfærd. En beboer fortæller, at der altid bankes på døren, før medarbejderne går ind i boligen, og at de fx kan spørge, om de lige må lægge lidt tøj tilbage i beboerens skab. En anden beboer udtrykker, at omgangstonen er meget ordentlig, og at der er flere af de faste medarbejdere, som gør en meget stor indsats for at sikre, at alle beboerne trives i hverdagen. En tredje beboer fortæller, at især de faste medarbejdere gør et stort stykke arbejde. Beboeren udtrykker, at hun er meget glad for kontakten med de faste medarbejdere.

Beboerne beskriver medarbejderne som værende venlige, imødekommende og omsorgsfulde.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd, herunder beskrives fokus på følgende:

- Tale til og ikke om beboerne.
- Udvide aktiv lytning.
- Kommunike i øjenhøjde.
- Have fokus på kropssproget.
- Møde beboerne, hvor de er, og udvide situationsfornemmelse.
- Skabe god stemning i samværet med beboerne, fx ved at udvide en smilende, rolig og positiv adfærd.

- Udvisе respekt for beboernes privatliv ved at banke på døren, før indgang til boligen.
- Bære navneskilte så beboerne lettere kan lære medarbejdernes navne at kende.

Medarbejderne tilkendegiver, at de altid vil italesætte og reagere, hvis der observeres en mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd fra en kollegas side. Medarbejderne beskriver tryghed ved at rette henvendelse til deres afdelingsledere, hvis de observerer noget, der ledelsesmæssigt skal reageres på.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også tilkendegiver at opleve.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data

OBSERVATION

Plejehjemmet har faste ugentlige aktiviteter, som fremgår beskrevet i en aktivitetsplan. På tilsynsdagen er der planlagt en julekoncert.

Tilsynet observerer, at flere beboere om formiddagen hygger sig ved at opholde sig på afdelingernes fællesarealer. Der observeres eksempler på, hvordan en beboer hygger sig med at lægge en kabale, at et par beboere ser en film, beboere der har fået serveret drikkevarer, og beboere, som er i hyggelig dialog med nogle medarbejdere.

Tilsynet observerer, at beboer har en træningscykel stående udenfor boligen, som han dagligt træner på. Tilsynet bemærker positivt, at der også fremgår beskrivelser heraf i beboerens besøgsplan, så medarbejderne kan støtte op om beboerens selvtræning.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne oplyser, at der er et varieret tilbud af aktiviteter, som de oplever, at de kan deltage i efter eget valg. Beboerne henviser til aktiviteter som quiz, deltagelse i "Nørkleklubben" og musikalske aktiviteter. Et par af beboerne fortæller, at de kan orientere sig om aktivitetstilbuddene i beboerbladet.

Alle fire beboere henviser til aktiviteter, der alle har et træningsformål. En beboer fortæller, at hun modtager individuel træning, og at hun har haft god effekt heraf. Øvrige beboere henviser til fx stolegymnastik og træning i motionsrummet, hvoraf en af beboerne har fået udarbejdet et personligt træningsprogram.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at terapeuterne træner med de beboere, der har behov herfor, og at tilbud om aktiviteter ofte har et aktiverende formål, fx tilbydes gymnastik og gåture på ugentlig basis. Plejehjemmets træningssal står også til fri afbenyttelse for de beboere, der ønsker at selvtræne.

Plejehjemmets to ergoterapeuter planlægger og kordinerer aktiviteter, så der sikres ugentlige og faste aktivitetstilbud.

	Medarbejderne oplever, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og de beskriver herunder aktiviteter i relation til musik/koncerter, avislæsning, "Nørkleklubben", mandeklub, og frivillige cykelpiloter. På afdelingsniveau tilbydes der ligeledes spontane aktiviteter, som fx socialt samvær, banko og manicure. En medarbejder fremviser et billede fra et arrangement, hvor der blev lavet "Sønderjysk kagebord" til beboerne. Medarbejderne oplyser, at ugens aktiviteter fremgår beskrevet i aktivitetsplanen, i beboerbladet og på et skilt placeret på bordene, hvorpå også ugens menu fremgår. Tilsynet får fremvist et hæfte "Følg med". Heri er der beskrevet aktuelle samtaleemner, der kan bringes ind i dialogen med beboerne. Medarbejderne finder hæftet særdeles brugbart, og dialogen bidrager til, at beboerne kan følge med i, hvad der rører sig i samfundet.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret tilbud om træning og aktiviteter, som beboerne har glæde ved at deltage i. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for området.	

3.7 INTERVIEW MED PÅRØRENDE

Data	Tilsynet foretager telefonisk interview med en pårørende. Personlig pleje og praktisk støtte Den pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af plejen og omsorgen, som beboeren modtager. Den pårørende udtrykker oplevelsen af, at alle gør deres bedste, og at stort set alle medarbejdere har godt kendskab til beboeren. Mad og måltiderne Den pårørende fortæller, at hun aldrig spiser med til måltiderne ude i fællesområdet. Hvis hun er på besøg ved måltiderne, spiser hun i boligen sammen med beboeren. Det er dog den pårørendes oplevelse, at beboeren altid hygger sig ved at deltage i det fælles måltid sammen med de andre beboere, da beboeren sidder sammen med medbeboere, han taler godt med og har god kemi med. Kommunikation og adfærd/omgangstone Det er den pårørendes oplevelse, at der hersker en meget ordentlig omgangstone på plejehjemmet, hvor alle medarbejdere kommunikerer i en venlig og høflig tone til beboerne. Den pårørende italesætter betydningen af, at der udvises omsorg og forståelse for beboerens situation, hvilket i høj grad opleves, at medarbejderne efterlever. Den pårørende udtrykker, at der bestemt ikke er noget at klage over, og at hun føler sig godt informeret og altid er tryk ved at rette henvendelse til afdelingens teamleder. Fysiske rammer og aktiviteter Den pårørende udtrykker umiddelbart tilfredshed med tilbud om aktiviteter, men hun efterspørger, at beboeren i endnu højere grad motiveres til deltagelse i aktiviteter, der har til formål at styrke mentale funktioner. Den pårørende oplyser, at beboerens helbreds-mæssige tilstand begrænser mulighederne for, at beboeren selv aktivt kan tage stilling til, hvilke aktiviteter han ønsker at deltage i.
------	--

Ledelsen beskriver detaljeret over for tilsynet, hvordan beboeren motiveres til deltagelse i varierede aktiviteter, og at beboeren deltager i størstedelen heraf. Ledelsen italesætter målrettede indsatser, men pointerer, at der i motivationen af beboeren udvises respekt for beboerens egne til- og fravalg.

Den pårørende oplyser, at beboeren har fået en ven, som bor på en anden etage, som han træner med. Det er den pårørendes oplevelse, at beboeren har stor glæde ved aktiviteten med medbeboeren.

Den pårørende foreslår, at der afholdes nogle eftermiddage med kaffebord, hvor de pårørende også er inviteret med, så de pårørende bedre kan lære hinanden at kende.

Derudover kunne den pårørende godt tænke sig at få beboerbladet udsendt på mail.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den pårørende i meget høj grad er tilfreds med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske støtte samt rammerne for måltidet.

Den pårørende oplever en imødekommende, omsorgsfuld og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Den pårørende føler sig informeret og tryk ved at rette henvendelse til ledelsen.

Tilsynet vurderer, at den pårørende umiddelbart er tilfreds med tilbuddet om aktiviteter, men at pårørende samtidigt har enkelte kommentarer og forslag hertil.

3.8 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data

LEDELSESINTERVIEW:

Lederen oplyser, at der er visse rekrutteringsvanskeligheder på plejehjemmet, og særligt i forhold til rekruttering af sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Det er dog oplevelsen, at der i rekrutteringsprocessen er gode erfaringer med brugen af de sociale medier og plejehjemmets netværk. Der beskrives ledelsesmæssigt stort fokus på indsatser, der sikrer tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Der har netop været afholdt en lederdag om rekruttering, herunder er der talt ind i, hvordan der fremadrettet kan arbejdes med branding af de forskellige enheder.

Plejehjemmet anvender et vikarbureau for at imødekomme udfordringerne, og gennem en god planlægning og ligelig fordeling af de tilstedeværende social- og sundhedsassistenter sikres den daglige drift og tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer på alle afdelinger. Lederen håber, at det nye plejehjem og visionerne herfor vil medvirke til at tiltrække kompetente medarbejdere fremadrettet.

Lederen oplyser, at der er ansat fysioterapeuter og ergoterapeuter, der blandt andet har ansvaret for planlægning og koordinering af plejehjemmets aktivitetstilbud, hvilket opleves at have givet et stort løft på området.

Plejehjemmet er pt. i gang med at udarbejde kompetenceskemaer for social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, så der dels kan skabes et godt overblik over den enkelte medarbejders faglige kompetencer og dels sikres en optimal ressourceudnyttelse.

I arbejdet med kompetenceudvikling af medarbejderne samarbejdes der blandt andet med en demensspecialist som led i at styrke medarbejdernes faglige kompetencer indenfor demensområdet. Plejehjemmet har beboere med udadreagerende adfærd, men medarbejdernes faglige sparring og supervision med demensspecialisten bidrager til at sikre den rette indsats. Alle medarbejdere har deltaget på kurser i voldsforebyggelse.

Kommunens syge- og fraværspolitik følges målrettet i arbejdet med at fastholde sygefraværet på et acceptabelt niveau, fx afholdes der dialogmøder, hvilket der er gode erfaringer med. En gang årligt afholdes der ligeledes MUS-samtale med medarbejderne.

Lederen oplyser, at plejehjemmet har en bred tværfagligt sammensat medarbejdergruppe, og foruden sundhedsfagligt personale er der ansat fx ernæringsassistenter, en kok, serviceassistenter, teknisk personale og administrativt personale. Lederen udtrykker, at de også gerne vil favne endnu bredere ved fx ansættelse af pædagoger, hvilket de pt. ledelsesmæssigt er i dialog om.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, at de i hverdagen oplever god sammenhæng mellem deres faglige kompetencer og de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne italesætter, at de ved tvivl om en opgaves løsning altid kontakter en kollega, sygeplejersken eller afdelingens ledelse.

Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, og de henviser fx til undervisning i voldsforebyggelse og Demensrejseholdets undervisning, hvor nogle medarbejdere er blevet uddannet til demensnøglepersoner. En medarbejder beskriver, at den faglige sparring på tværs af afdelingerne i høj grad også bidrager til deres kompetenceudvikling.

Instrukser søges på plejehjemmets intranet eller ved brugen af en håndbog indeholdende forskellige instrukser, retningslinjer og procedurer.

Direkte adspurgt udtrykker medarbejderne, at de ikke anvender VAR. Et par medarbejdere mener ikke, at det er muligt at tilgå app'en.

Medarbejderne redegør for indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. I medicinummet er der ophængt en seddel til angivelse af utilsigtede hændelser i relation til medicinområdet. En gang om måneden indberetter ledelsen en samlerapportering. Hvis der er tale om en mere kompleks utilsigtet hændelse, sker indberetningen umiddelbart herefter. På formiddagsmøder tales der om de indberettede hændelser, så der kan sikres læring heraf. En medarbejder beskriver, hvordan der fx i forbindelse med falduheld udarbejdes faldregistreringer, og der spares med terapeuterne om fremadrettede indsatser til forebyggelse af gentagelser.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer og gode muligheder for kompetenceudvikling.

Det vurderes, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente i deres arbejde, og at de oplever gode muligheder for kompetenceudvikling.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges viden i instrukser, retningslinjer og procedurer. Tilsynet konstaterer dog, at medarbejderne ikke har kendskab til brugen af VAR.

Medarbejderne italesætter et lærende og anerkendende miljø i arbejdet med de utilsigtede hændelser.

3.9 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

LEDELSESINTERVIEW:

Lederen beskriver, at plejehjemmets faste mødestruktur understøtter det tværfaglige samarbejde, fx deltager terapeuter på formiddagsmøder, når der vurderes behov herfor. Pt. arbejdes der hen imod, at terapeuterne også deltager i indflytningssamtalen. Derudover arbejdes der med formelt overlap mellem vagter, hvilket sikrer videndeling på tværs af vagttagene.

Lederen afholder kaffe-møder med alle plejehjemmets medarbejdere, der har med ledelse at gøre, hvilket opleves at bidrage til at sikre et højt informationsniveau om, hvad der sker i huset.

Plejehjemmets nøglepersoner inden for fx demens, sårpleje og Cura sikres gode muligheder for tværfaglig sparring med specialister. Lederen oplyser, at alle social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker har et specialeområde, de er ansvarlige for.

Introduktionen af nye medarbejdere sker efter et fast introduktionsprogram udarbejdet for både social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Under introduktionen har lederen en dag med de nye medarbejdere, og her tales ind i emner som fx kerneværdier, pårørendesamarbejdet og kerneydelser ift. at sikre beboerne et godt hverdagsliv.

Lederen oplyser, at hun udsender nyhedsmails til medarbejderne for at sikre et godt og højt informationsniveau.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som værende meget velfungerende. Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring med fx kolleger, sygeplejersker, fagspecialister og plejehjemmets læge. En medarbejder henviser til, at hun flere gange har fået god faglig sparring af lægen i forhold til fx Parkinson, medicin og urinvejsinfektioner.

De daglige afdelingsmøder og afholdelse af beboerkonferencer understøtter ligeledes den tværfaglige og helhedsorienterede indsats over for beboerne.

Medarbejderne redegør for, at videndeling mellem vagter primært sker via dokumentationen i Cura og via det formelle overlap mellem vagttagene.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

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 plejehjem. 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 gennemarbejdede 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	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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 Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - 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 Det samlede 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.

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.