



Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Omsorgscenter Nordhøj

Uanmeldt tilsyn
September 2023



Indhold

Forord	3
1. Oplysninger om omsorgscentret.....	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	8
3.2 Status og udviklingsområder.....	8
3.3 Dokumentation	9
3.4 Personlig pleje.....	11
3.5 Praktisk hjælp	13
3.6 Mad og måltider	13
3.7 Kommunikation og adfærd.....	15
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning.....	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 tilsynets samlede vurdering af omsorgscentret 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, 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



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om omsorgscentret

Oplysninger om tilsynet

Navn og adresse: Omsorgscentret Nordhøj, Nordhøj 4, 4050 Skibby

Leder: Bettina Wiegaard

Antal boliger: 50 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. september 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview af fire borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og tre social- og sundhedsassistenter)

Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

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

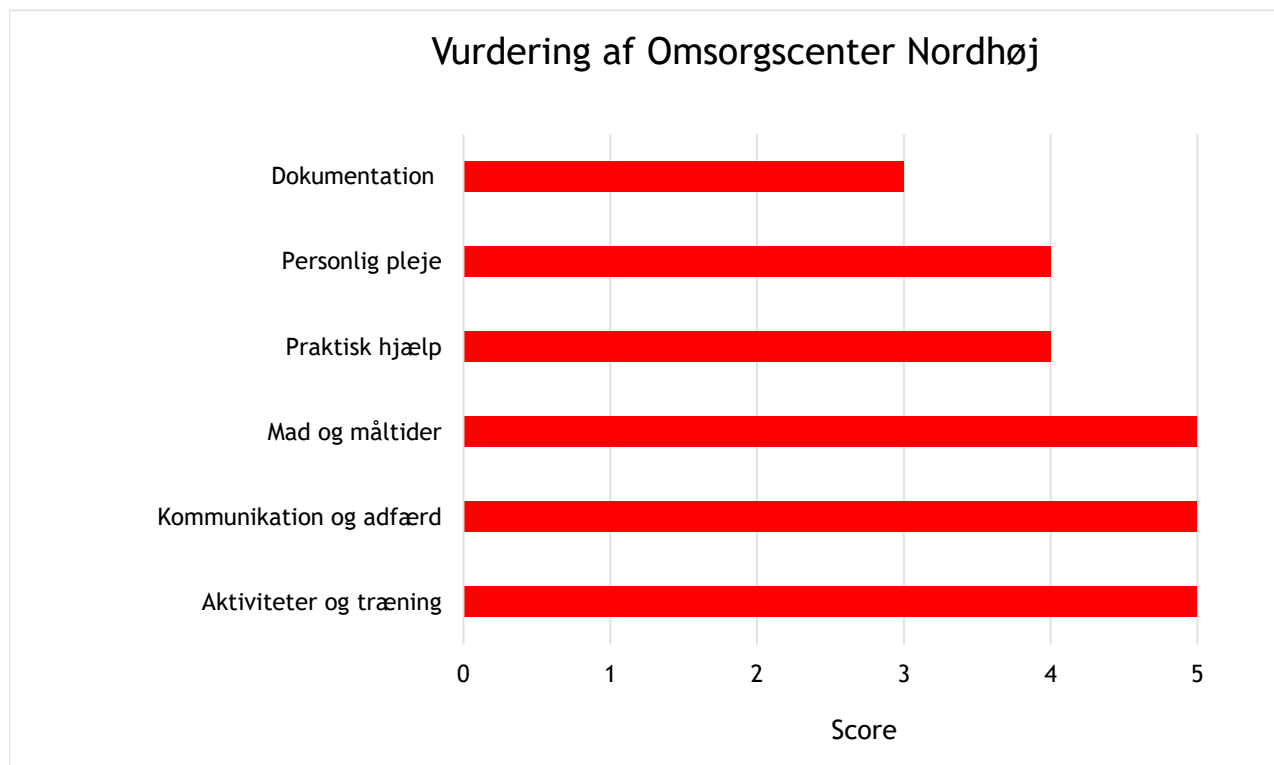
Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques. 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 de oprettede handlingsanvisninger fremstår opdaterede og aktuelle, hvor der dog mangler oprettelse af en handlingsanvisning for praktisk støtte til rengøring i en journal.

Det er tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger fremstår med en ensartet struktur og systematik, der sikrer et godt overblik, hvor beskrivelserne tillige vurderes overordnet at fremstå handlingsvejledende for, hvorledes opgaverne udføres hos beboeren. For to journaler ses tydeligt, hvorledes beboernes ressourcer og begrænsninger medtænkes ved den pædagogiske tilrettelæggelse af støtten. Dertil vurderer tilsynet, at der i alle journaler ses relevante beskrivelser for særlige hensyn og opmærksomhed ift. den enkelte beboer. Tilsynet vurderer, at der overordnet ses fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ift. fx hygiejne og diabetes-måltider. Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande med en enkelt undtagelse fremstår relevante og ajourførte. For felterne generelle oplysninger, er det tilsynets vurdering, at en af de fire journaler er udarbejdet i overensstemmelse med kommunens retningslinjer, hvor de øvrige journaler ikke vurderes fyldestgørende udfyldte.

På trods af de konstaterede mangler, er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre både relevant og tilfredsstillende for arbejdsgange og samarbejde ifm. dokumentationsopgaven.

Personlig pleje:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede svarende til deres levevis. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne tilkendegiver at være meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og oplever at hjælpen tilpasses deres vaner og mulighed for deltagelse. Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne er tilfredse med kontinuiteten, hvor en beboer dog vurderes meget utilfreds med kontinuiteten

og oplever, at afløsere i weekenderne ikke er tilstrækkeligt orienterede og forberedte omkring beboerens behov for støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i udførelsen af pleje og omsorg for beboerne, og kan redegøre for, hvordan plejen leveres med udgangspunkt i en rehabiliterende og personcentreret samt helhedsorienteret tilgang. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne oplever mindre god kontinuitet i plejeopgaverne, når afløsere ikke er orienterede i beboerens handlingsanvisninger.

Praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at alle fire boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at hjælpemidler hos to beboere fremstår mindre tilstrækkeligt rengjorte.

Beboerne udtrykker alle, efter tilsynets vurdering, tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret og med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang, kan redegøre for den praktiske støtte. Dertil bemærker tilsynet, at medarbejderne lader sig inspirere af hinandens praksis.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at måltidet gennemføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne lykkes med at skabe en hyggelig ramme om og socialt samvær med beboerne. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden og stemningen omkring måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved gruppeinterviewet fagligt reflekteret kan redegøre for principperne for det gode måltid.

Kommunikation og adfærd:

På baggrund af observationer ved rundgang på omsorgscentret, vurderer tilsynet, at beboerne mødes med nærvær og opmærksomhed af medarbejderne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne i meget høj grad oplever en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvordan der sikres en god samarbejdsrelation med beboere og med pårørende.

Aktiviteter og vedligeholdende træning:

Tilsynet vurderer, at der på omsorgscenteret er varierede tilbud for træning og aktiviteter, med både rehabiliterende og sociale formål, der bidrager til at sikre beboernes livskvalitet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne udtrykker tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og beskriver at kunne deltage efter eget valg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

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 fastholder fokus på dokumentationsområdet, og fortsætter med tiltag som understøtter omsorgscentrets dokumentationspraksis, herunder sikrer sammenhæng og ajourføring af den samlede dokumentation ved:

- At der for samtlige journaler sikres konsekvent oprettelse af SEL-handlingsanvisninger
 - At det sikres, at beskrivelser for nattilsyn fremstår handlevejledende
 - At der sikres handlevejledende beskrivelser for alle indsatser fx personlig pleje og kontrakturforebyggelse, så en udefrakommende afløser vil kunne forstå og udføre opgaven
 - At der sikres opmærksomhed på relevant opfølgning på observationsnotater:
 - Herunder at der for en konkret beboer sikres opfølgning på beboerens gentagende afvisninger af pleje og behandling og at der foretages en revurdering af indsatser.
 - At fokus fastholdes ift. at sikre, at relevante felter under generelle oplysninger udfyldes
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at afløsere, forinden de skal hjælpe beboerne, har orienteret sig i handlingsanvisningerne og dermed er forberedte, så beboerne oplever kontinuitet i støtten til den personlige pleje.
 3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres en fast struktur for renholdelse af hjælpemidler.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:**Interview med ledelsen:**

Opfølgning på sidste tilsyn

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentation relateret til at sikre handlevejledende beskrivelser for hjælpen til personlig pleje og handlevejledende og individuelle beskrivelser for ernæringsindsatser/vægtmålinger og dertil sikre udfyldelse af samtlige felter under de generelle oplysninger.

Ledelsen oplyser, at omsorgscentret i foråret har haft et Sundhedsfagligt tilsyn, og at der i forbindelse med begge tilsyn er arbejdet med fokus på dokumentation af indsatserne for ernæring og vægtregistreringer. Temaet er drøftet ifm. faglige fora, hvor der med medarbejderne er skabt refleksion omkring spørgsmål og dilemmaer for indsatsen. Der er drøftet, hvorledes data ved vægtregistrering vurderes og anvendes og hvilke handlinger der skal igangsættes. Sygeplejerskerne har udarbejdet procedurer for handlingsanvisninger for ernæringsindsats, med referencerammer for vægt. På de daglige triageringsmøder er der fokus på afvigelser for vægt, og medarbejderne er nu mere opmærksomme i forhold til at reagere, når en beboer taber sig.

Ledelsen oplyser, at der ift. opgaven med at sikre fyldestgørende beskrivelser for de generelle oplysninger, har været afsat ekstra medarbejderressourcer med fokus på dette.

Oplevelsen er, at det er et fortløbende arbejde og at medarbejderne skal sikres en forståelse for, hvordan og hvilke informationer, der skal dokumenteres. Ift. at indsamle data, er der arbejdet med at medarbejderne, frem for et interview med beboeren, benytter i højere grad benytter sig af fortælle-teknikker, hvor medarbejderne ved samtaler med beboerne, opnår viden om beboernes interesser eller identitet, som derefter kan dokumenteres. Hver måned er der beboergennemgang, med en fem minutters drøftelse af hver enkelt beboer med fokus på fysiske, psykiske og sociale forhold, hvor ny viden dokumenteres. Dertil samarbejdes der med centrets ergoterapeut ift. hvordan livshistorien kan integreres og beskrives under generelle oplysninger.

Ledelsen beskriver, at der for en konkret beboer, som omsorgscentret modtog en anbefaling på ved sidste tilsyn, er udarbejdet handlingsanvisninger og handlevejledende beskrivelser for støtte til den personlige pleje, og at journalen er fuldt opdateret.

Omsorgscentret har et uforandret optageområde og er rettet mod samme målgruppe, som ved sidste tilsyn. Hvor 32 af de 50 boliger er dimensioneret som ægtefælleboliger, og hvor 18 et-rumsboliger er fordelt på tre mindre afsnit, som er målrettet beboere med demens.

3.2 Status og udviklingsområder

Interview med ledelsen:

Ledelsen oplyser, at der er fokus på at styrke dokumentationsindsatsen og dokumentationsfagligheden, ved at omsætte data til relevant og anvendelig dokumentation i Cura, hvorfor der blev ansat en ny medarbejder med fokus på dette. Medarbejderen er nu fungerende områdeleder, hvilket medvirker til, at tiden til dokumentationsarbejdet er reduceret, og ledelsen derfor arbejder med at integrere fokus via øvrige faglige samarbejder på centret.

Ledelsen beskriver, at der fortsat arbejdes målrettet med at sikre den gode indflytning, hvor der forinden indflytning aftales et hjemmebesøg med deltagelse af blandt andet sygeplejerske og eventuelle

pårørende. Dette giver omsorgscentret en bedre baggrundsforståelse for den ny beboer. Ved hjemmebesøget drøftes den kommende beboers forventninger og om der er særlige hensyn eller ønsker, der skal laves aftaler i forhold til. Ved hjemmebesøget indledes arbejdet med at indhente beboerens livshistorie. Til dette tilføjer ledelsen, at der afholdes beboerkonferencer i en fast kadence, hvor konferencen følger en fast skabelon/drejbog, som medarbejderen har opnået god erfaring med at anvende. Beboerkonferencerne foregår med tværfaglig deltagelse og faciliteres gerne af områdeledere.

Ledelsen arbejder videre med den gode onboarding for nye medarbejdere, hvor rekruttering opleves som en fortsat udfordring. Alle nye medarbejdere inviteres til en fælles introduktion på halvanden dag, med fokus på de forskellige faglige fora, som beboerkonference, beboergennemgang og Triage. Der er formuleret introduktionsprogram, hvor forskellige fagpersoner introducerer til forskellige fagtemaer, som Cura og dokumentation. Områdeleder introducerer til fx tavshedspligt og hvordan der skal handles i akutte episoder. Og plejehjemmets leder introducerer fx til Kerneopgaven og værdierne for omsorgsarbejdet. Alle medarbejdere får tildelt egen arbejdstelefon og introduceres til denne og kan dokumentere tidstro. Tillige får afløseren egen telefon på arbejdsdagen, med adgang til Cura.

På omsorgscentret består medarbejdergruppen af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, ergoterapeut, pædagoger samt medarbejdere i køkken og service. Dertil er der ansat ufaglærte samt personer i flexjob. Desuden samarbejdes med en lille gruppe frivillige, som støtter op om aktiviteter i huset.

Ledelsen beskriver, at omsorgscentret med at andet nærliggende plejehjem har indgået et samarbejde om at styrke madområdet med fokus på Det gode måltid og værtskabet. De ernæringsfaglige medarbejdere mødes til fælles drøftelse af kostplan, variation i menuen og bæredygtighed med fx kød-fri dage. Beboeren har mulighed for indflydelse på menuplanen ved de planlagte kostmøder, hvor beboerne kan komme med ønsker eller forslag til menuen en måned, forinden næste plan fastlægges.

På kostmøderne kan beboerne give feedback på maden, hvor en beboer fx har givet udtryk for, at der blev serveret mange frikadeller, og hvor de kostfaglige har forsøgt at forklare, hvordan menuen tilrettelægges, så alle beboere har mulighed for at indtage maden, også beboere med tygge-synkeproblematikker. På kostmøderne drøftes også, at det er vanskeligt at tage individuelle hensyn til alle, hvor der derfor er tilbud til beboere, som har lyst og evne til deltagelse i den ugentlige Madklub. De deltagende står selv for madplan og tilberedning af måltiderne, som efterfølgende indtages af dagens deltagere i Madklubben.

Ledelsen oplyser, at Vitacom er kommet godt på vej og at pårørende har taget denne i brug. Den anvendes primært til konkrete beskeder og aftaler om fx indkøb af tøj eller ændringer af frisørtid. Mere presserende eller alvorlige beskeder sker via mail eller telefonopkald.

Beboerne tilbydes individuelt tilrettelagte aktiviteter, og der er fokus på, hvordan de individuelle aktiviteter kan beskrives i samarbejde med husets Cura-sparringspartner.

3.3 Dokumentation

Observation:

Der foretages gennemgang af fire beboers omsorgsjournaler.

Tilsynet konstaterer, at alle handlingsanvisninger er opbygget efter en ensartet systematik og med brug af relevante overskrifter for de tildelte indsatser efter serviceloven. Der er oprettet handlingsanvisninger for personlig pleje for dag, aften og nat. Dertil oprettes der handlingsanvisninger for praktisk støtte for rengøring og en for vasketøj.

Alle handlingsanvisninger fremstår opdaterede og aktuelle, hvor der i en journal dog mangler en handlingsanvisning for praktisk støtte til rengøring.

Handlingsanvisningerne fremstår overordnet handlevejledende, hvoraf to journaler fremstår med meget fine beskrivelser af, hvorledes beboernes ressourcer og begrænsninger medtænkes ved den pædagogiske tilrettelæggelse af støtten. Det beskrives fx ved en beboer med tendens til at tage store bidder af maden, at maden skal skæres ud i mindre stykker.

Af alle fire journaler fremgår det af handlingsanvisningerne, at beboerne skal have et eller flere naturlige tilsyn, men kun i en af de fire handlingsanvisninger beskrives formålet for nattilsynet, hvor der står at beboeren kan være tørstig og skal tilbydes drikkevarer eller kan være varm og skal have dynen af. For alle fire journaler foreligger overordnet beskrivelser for særlige hensyn og opmærksomhedspunkter for beboerne fx at en beboer er grådlabil, at tiltalen skal være stille, at en beboer ønsker at sove med en bamse.

Alle fire journaler indeholder beskrivelser for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser fx at en beboer grundet diabetes skal tilbydes sukkerfri mad- og drikkevarer, en anden beboer på "friske" dage kan medvirke til RRS øvelser, en tredje beboer skal sikres omhyggelig hygiejne mellem hudfolder, da der er tendens til svamp.

I to journaler ses der opfølgning på ændringer i beboernes tilstand, fx følges der tidstro og kontinuerligt op på symptomer ved UVI, der sendes billeder af sår og hudforandringer til samarbejdspartner. I en tredje journal bemærker tilsynet, at der under observationsnotater fra ergoterapeut, er beskrevet en indsats for kontraktur forebyggelse og for trykaflastning i form af venderegime, hvor det af en tilhørende handlingsanvisning fremgår at der er planlagt manuelt venderegime hver fjerde time, hvor der dog ikke fremgår en handlevejledende beskrivelse for den kontraktur forebyggende indsats.

I en journal ses der gentagende observationsnotater omhandlende beboerens afvisning af; støtte til nedre hygiejne og bleskift, til påtagning af støttestrømper og støtte til medicinindtagelse, hvor der ikke ses en generel opfølgning fx ved en pædagogisk plan i beboerens handlingsanvisning eller ved en opdateret vurdering af beboerens funktionsevnetilstand.

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande for alle beboerne, fraset en beboer, hvor det konstateres manglende korrekt score i tilstand "*varetagelse af egen sundhed*".

En af de fire journaler fremstår med fyldestgørende beskrivelser for Generelle oplysninger udarbejdet efter kommunens retningslinjer, hvor der for tre journaler ses sparsomme eller manglende data og beskrivelser for fx vaner, mestring, motivation, ressourcer og livshistorie.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisningerne skal indeholde beskrivelser af opgaverne ved beboerne, hvad medarbejderne skal foretage sig og hvordan opgaven udføres sammen med beboerne. Handlingsanvisningen skal skrives udførligt med de vigtigste detaljer, så en afløser kan forstå at følge planen. Beskrivelserne må gerne være i punktform, så de er overskuelige og letlæselige.

Udarbejdelse af handlingsanvisningerne påbegyndes med dataindsamlingen i forbindelse med hjemmebesøg hos de nye beboere og derefter i forbindelse med indflytningssamtalen, hvor beboerne og gerne de pårørende deltager og kan bidrage med informationer med betydning for beboernes hverdagsliv. Medarbejderne sikrer sig, at beboerne får den aftalte hjælp, ved at indgå i dialog med beboerne om, hvordan og hvornår beboerne ønsker den aftalte hjælp.

De nye beboere og de pårørende får et skema for udfyldelse af livshistorien, som efterfølgende skrives ind i omsorgsjournalen.

Omsorgsjournalen opstartes ved beboernes indflytning, hvor kontaktpersonen har ansvaret for at skrive observationer ind i handlingsanvisningerne i forhold til, hvordan beboernes hverdag former sig og hvilken støtte beboerne har behov for,

Det er en fælles opgave efterfølgende at opdatere og justere beskrivelserne, så de er aktuelle og relevante for den støtte, beboerne skal have. Medarbejderne oplyser, at aftaler med beboerne skrives ned og kan lægges som opgaver i Cura. Dertil er medarbejderne i dialog med kolleger i øvrige vagtlag, hvor der udveksles informationer om forhold, som der skal være gensidig opmærksomhed på ift. den enkelte beboer.

Medarbejderne redegør for, hvorledes der dagligt sker sparring og indbyrdes drøftelse af de daglige observationer og eventuelle ændringer ved beboerne, og hvorledes medarbejderne sikrer en løbende opdatering af journalen ved blivende ændringer, og sikrer fokus på opdateringer, ved at sætte ændringsdatoer for opfølgning i omsorgsjournalerne. Journalerne gennemgås og opdateres desuden forud for ferieperioder.

Medarbejderne beskriver, at der ved de daglige triagemøder, sker udveksling og drøftelse af observationer af beboerens tilstand og velbefindende, hvor beboeren scores i grøn, gul, rød. Der kan igangsættes TOBS, og der skrives observationsnotater samt lægges opgaver til andre vagtlag, når der er behov for opfølgende tiltag.

Livshistorien anvender medarbejderne som en guideline for, hvad der har værdi for beboeren, hvor medarbejderne nævner, at har beboeren fx gået på jagt, så kan han måske lide naturen og holder af at komme ud på tur i den friske luft eller har en anden beboer haft interesse for madlavning, så kan beboeren inddrages i at plukke friske æbler og lave æblekage. Medarbejderne nævner en beboer, som har interesse i havearbejde, og aktuelt passer en del af haven på omsorgscentret.

Tilsynets vurdering -3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for den sundhedsfaglige dokumentation i middel grad er opfyldt. Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger fremstår opdaterede og aktuelle, hvor det dog konstateres at der mangler en handlingsanvisning for praktisk støtte til rengøring i en journal.

Det er tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger fremstår med en ensartet struktur og systematik, der sikrer et godt overblik i beskrivelserne, hvor beskrivelserne tillige vurderes overordnet at fremstå handlingsvejledende for, hvorledes opgaverne udføres hos beboeren og for to journaler ses tydeligt, hvorledes beboernes ressourcer og begrænsninger medtænkes ved den pædagogiske tilrettelæggelse af støtten.

Tilsynet vurderer, at der for alle fire journaler ses en faglig opmærksomhed med relevante beskrivelser for særlige hensyn og opmærksomhed ift. den enkelte beboer. Dertil vurderer tilsynet, at der overordnet ses fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ift. fx hygiejne og diabetes-måltider, hvor der dog i en handlingsanvisning ikke ses en handlingsvejledning for en individuel træningsindsats. Dertil vurderer tilsynet, at indsatsen for "tilsyn om natten" for tre journaler fremstår mindre handlingsvejledende.

Tilsynet vurderer, at der for tre beboere foreligger ajourførte funktionsevnetilstande, hvor der efter tilsynets vurdering, for en konkret beboer, skal foretages en revurdering af funktionsevnetilstand for "*varetagelse af egen sundhed*".

Det er tilsynets vurdering, at de generelle oplysninger i en journal ses udarbejdet i overensstemmelse med kommunens retningslinjer, hvor de generelle oplysninger for de øvrige journaler ikke vurderes fyldestgørende udfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at trods de konstaterede mangler, kan medarbejderne redegøre relevant og tilfredsstillende for arbejds gange og samarbejde i forbindelse med dokumentationsopgaven.

3.4 Personlig pleje

Observation:

Beboerne er soignerede, svarende til deres levevis.

Interview med beboerne:

Alle fire beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og oplever at hjælpen passer til deres behov. Tre beboere er tilfredse med kontinuiteten i hjælpen, hvor en beboer er mindre tilfreds.

Alle beboerne oplever, at der tages hensyn til deres vaner og at de inddrages efter individuel formåen. Beboerne fortæller dertil at være trygge ved den modtagne hjælp, hvor en beboer fremhæver at blive præsenteret for nye medarbejdere, og en anden beboer oplever tryghed, ved at medarbejderne kommer, når beboeren har behov for støtte. Alle beboere oplever at aftaler overholdes.

En beboer er mindre tilfreds med kontinuiteten, hvor borgeren oplever, at afløsere i weekenden, ikke i tilstrækkelig grad er orienterede om, hvilken hjælp beboeren skal have. Beboeren beskriver at være "*træt af*" at skulle forklare dette. Beboeren fortæller, at han henviser afløsere til at læse planen i Cura.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at opgaverne med beboerne som udgangspunkt planlægges med fokus på mest mulig kontinuitet for beboerne, så samarbejdet kan ske med afsæt i et gensidigt kendskab til hinanden og i nogle etablerede rutiner. Der kan være beboere hvor kompleksiteten er høj og hvor der særligt er behov for, at støtten gives af kontaktpersonen, for at plejen kan lykkes. Når der er afløsere, fordeles ressourcerne ligeligt på afdelingerne, så der altid er en fast medarbejder, som kan koordinere opgaverne lokalt og fungere som sparringspartner. Medarbejderne oplever, at afløsere ikke altid orienterer sig i handlingsanvisningerne, hvor medarbejderne oplever at skulle foretage ekstra opfølgning med afløsere og hos beboere.

Ved den enkelte beboer vurderes behovet for støtte kontinuerligt, og særligt hvordan støtten skal gives, så det svarer til beboerens funktionsevne og mulighed for deltagelse. Medarbejderne fortæller at pleje og støtte afstemmes med beboernes døgnrytme, så hvis beboerne sover længe, så indrettes dagen, så tilbuddet gives, når beboeren er klar.

Fx kan der også installeres en rum-alarm, ved beboere med demenssygdom, så beboerne kan "fanges", præcis når beboerne står op og inden beboerne når at blive fuldt påklædt. Dertil nævner medarbejderne, at det kan være nødvendigt at dele plejen op i mindre dele, som medarbejderne tilbyder beboerne i løbet af dagen, når beboerne er klar til at modtage støtten.

Medarbejderne arbejder rehabiliterende med fokus på at tilrettelægge plejen, så beboeren kan inddrages og deltage aktivt med de ressourcer, beboeren kan mobilisere.

Medarbejderne redegør for tryghedsskabende faktorer, hvor kontinuiteten med kendte og faste medarbejdere og genkendelige rutiner i hverdagen, beskrives som bærende elementer, og dertil at der benyttes teknologiske løsninger som fx nødkald og rumalarmer.

Medarbejderne redegør for faglige tilgange som fx Marte Meo, som medarbejderne er introduceret til, og fortsat anvender elementer fra, fx at afvente og være opmærksomme på beboernes eget initiativ, som et tegn på beboernes parathed til kontakt og interaktion med medarbejderne. Medarbejderne fortæller, at der desuden afholdes Beboerkonference en gang månedligt. Beboerkonferencen tager afsæt i Tom Kitwoods Personcentrerede omsorgsmodel, med brug af Blomsten, med fokus på beboerens identitet og livshistorie, samt Trivselskarret. Beboerkonferencen sker efter Sundhedsstyrelsens model, hvor to medarbejdere med en praksisfortælling beskriver en plejesituation, med fokus på det som virker, og hvoraf der kan drages læring. Konferencerne faciliteres af områdeleder med deltagelse af øvrige medarbejdere, ergoterapeut, socialpædagog og kostfaglig medarbejder i et tværfagligt forum, og hvor de mange forskellige faglige perspektiver sikrer et helhedsorienteret blik på beboeres situation og problemstillinger.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for den personlige pleje i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede svarende til deres levevis.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og oplever at hjælpen tilpasses deres vaner og mulighed for deltagelse. Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne er tilfredse med kontinuiteten, hvor en beboer dog vurderes meget utilfreds med kontinuiteten, da beboeren oplever at afløsere i weekenderne ikke er tilstrækkeligt orienterede og forberedte, omkring beboerens behov og tilrettelæggelse for støtte dertil.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i udførelsen af pleje og omsorg for beboerne, hertil hvorledes plejen leveres med udgangspunkt i en rehabiliterende og personcentreret samt helhedsorienteret tilgang. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne oplever mindre god kontinuitet i pleje opgaverne, når afløsere ikke er orienterede i beboerens handlingsanvisninger.

3.5 Praktisk hjælp

Observation:

Fire boliger fremstår rene og ryddelige, hvoraf en fremstår med ”hjemligt rod” svarende til beboernes habitus. Ved en beboer fremstår rollator med snavset stel og ved en anden beboer ses kørestolen med ansamling af gammelt støv og krummer omkring og under den trykaflastende pude.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Beboerne inddrages ikke i udførelsen af praktiske opgaver, da ressourcerne ikke rækker hertil. En beboer beskriver hjælpen til rengøring som dejlig, og en anden synes, at der er skønt at få rent sengetøj lagt på. En tredje beboer undrer sig over rengøringsmetoden med svaber, men anerkender at resultatet af rengøringen er fin.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for, at der for den praktiske hjælp er oprettet handlingsanvisninger for henholdsvis rengøring og vasketøj, hvor det af handlingsanvisningen tydeligt skal fremgå;

- Hvilke opgaver, der skal foretages i boligen.
- Hvor de redskaber, som skal anvendes, findes og hvordan de bruges.

Medarbejderne oplyser, at det er særligt vigtigt med de tydelige beskrivelser i forhold til afløsere, så afløsere kan udføre hele opgaven. Dertil redegør medarbejderne for, at det beskrives, hvad beboeren selv kan udføre af praktiske opgaver i hjemmet, og hvorledes medarbejderne sikrer inddragelse af beboeren i dele af opgaverne ud fra et rehabiliterende perspektiv.

Dertil beskriver medarbejderne, at der kan oprettes en ydelse fx hvis en beboer en gang ugentligt skal have støtte til at ordne sit vasketøj.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne under interviewet bliver opmærksomme på, at der er en lidt forskellig praksis på afdelingerne, hvor en medarbejder har lavet en tjekliste, som udgør en god struktur for beskrivelserne for den praktiske hjælp, hvor de øvrige medarbejdere er nysgerrige og kunne tænke sig at kopiere den gode struktur.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for den praktiske hjælp i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at alle fire boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at hjælpemidler hos to beboere ikke fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Efter tilsynets vurdering, udtrykker beboerne alle tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang, kan redegøre for den praktiske støtte.

3.6 Mad og måltider

Observation:

Tilsynet observerer et frokostmåltid på en demensafdeling, hvor der serveres varm mad.

Måltidet er lige påbegyndt, og ved bordet sidder fem beboere og to medarbejdere, hvor medarbejderne er placeret i hver sin ende af bordet. Bordet er pyntet med to små vaser med blomster fra haven. Servicet er ældre porcelæn med blomster og guldkant og der er skænket saft og vand i klare glas fra to større kander. Maden er ophældt i skåle og fade. Beboerne præsenteres for fadene og tager ikke initiativ til at forsyne sig selv, hvorefter medarbejderne spørger fx om en beboer kunne tænke sig en eller to kartofler mere, eller en halv Bøf Lindstrøm eller en hel. En beboer, der tilbydes mere bøf, tøver, hvorefter medarbejderen konkret fremviser en halv bøf på serveringskeem, og beboeren beslutter

sig for at kunne spise en hel bøf mere. En medarbejder sidder placeret mellem to beboere, begge med behov for støtte til indtagelse af mad. Begge beboere viser mindre interesse for den varme mad, og tilbydes i stedet proteindrik og beriget mousse, som kræver mindre motorisk bearbejdning. Det bemærkes positivt, at en medarbejder afventer, at en beboer er klar til at få maden ført til munden. Anden medarbejder er opmærksom på at tilbyde beboerne drikkevarer, som skænkes af medarbejderen. Medarbejderen skåler flere gange med beboerne under måltidet, hvor glasset hæves og hvor medarbejderne afventer øjenkontakt med alle omkring bordet, og glassene sættes efter skålen igen på bordet og måltidet fortsætter. Medarbejderne indgår i en munter og god dialog med beboerne om både maden, og om beboernes forskellige aktiviteter og interesser. En beboer vil gerne tale om en af de andre beboere ved bordet, hvor medarbejderne smidigt får drejet opmærksomheden i en anden retning, så beboeren ikke bliver genstand for fælles diskussion. Køkkenet henstår med opvask, der er slukket for medier og dertil redegør en medarbejder for, at der først sker oprydning og start af opvaskemaskine, når alle er kommet godt fra bordet. Under måltidet høres ingen telefonopkald.

Interview med beboerne:

Alle fire beboere giver udtryk for tilfredshed med maden, både i forhold til madens kvalitet og variation. En beboer fortæller, at der er enkelte ting, beboere ikke kan lide, men at hun så kan få et alternativ, hvor en anden beboer siger om maden, at den er *"Pragtfuld, det bedste man kan få!"*

Beboerne tilkendegiver alle, at stemningen ved måltiderne er hyggelig, at der er andre at tale med, også at enkelte medbeboere kan være stille, og hvis der opstår en mindre god stemning, så er medarbejderne gode til at håndtere en konflikt. En beboer beskriver, at maden altid præsenteres af en medarbejder, som også spiser med, og at det er hyggeligt. Beboerne oplyser, at der er mulighed for mellemmåltider, som eftermiddagskaffe, frugt eller en ostemad.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for indsatser, der bidrager til at sikre det gode måltid for beboerne. Medarbejderne beskriver, at der er forskel på afdelingerne, hvor beboerne har mulighed for indflydelse for, hvornår de ønsker, at den varme og kolde mad skal serveres, og at der på de forskellige afdelinger er truffet forskellige beslutninger for henholdsvis varm mad til frokost og smørrebrød til aften.

Medarbejderne har fokus på, at måltiderne skal være rolige, hvor måltidet først går i gang, når alle de, som skal deltage, sidder omkring bordene. Maden serveres fra fade, og serveres samtidig for alle beboere, og medarbejderne sidder så vidt muligt med ved måltiderne, og sikrer, at måltidet forløber, så alle får servering. Medarbejderne kan guide og facilitere, så mad og drikkevarer sendes rundt mellem beboerne. Medarbejderne tilpasser støtten individuelt til de forskellige beboere ud fra en rehabiliterende tilgang, med fokus på at sikre beboeren mulighed for at spise og drikke selvstændigt.

Medarbejderne nævner små vand- og termokander, så beboerne selv kan skænke og at der fx ved morgenmaden serveres brød, smør, ost og marmelade på individuelle tallerkener, så beboeren selv kan smøre sin mad. Den individuelle anretning er valgt ud fra hygiejniske hensyn. Medarbejderne fremhæver, at der først sker oprydning og opvask efter, at alle er færdige med måltidet, og har forladt bordet.

Beboeren sikres indflydelse på mad og menu i samarbejdet med den kostansvarlige medarbejder samt i dialog med medarbejderne. Den kostansvarlige præsenterer beboerne for nogle forskellige valg til menuen hver måned og beboerne kan dertil bestemme en ønskemenu til deres fødselsdag. Hertil noterer medarbejderen fx hvor mange stykker brød og hvilket pålæg, beboerne ønsker at spise, og beboerne kan tilbydes alternative retter, hvis beboerne ikke tåler eller spiser bestemte madvarer eller har en ensidig smagspræference. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for at tilbyde mellemmåltider, når beboerne efterspørger dette. Dertil nævner medarbejderne beboernes mulighed for at deltage i Madklubben aktiviteter, hvor en gruppe beboere sammen tilbereder og efterfølgende indtager maden i fællesskab.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er en høj grad af overensstemmelse mellem den observerede praksis og de fokusområder, som medarbejderne beskriver under gruppeinterviewet. Tilsynet vurderer, at måltidet gennemføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne lykkes med at skabe en hyggelig ramme og socialt samvær med beboerne.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden og stemningen omkring måltiderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved gruppeinterviewet fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid.

3.7 Kommunikation og adfærd

Observation:

Der observeres en venlig og imødekommende kommunikation og rolig adfærd i mødet med beboerne. Medarbejderne sikrer sig øjenkontakt og ses indledningsvis at sætte tempoet ned og benytte fysisk berøring i kontakt med flere beboere. Tilsynet observerer, hvorledes en medarbejder anerkender en beboers initiativ, hvor beboeren flytter rundt på genstande i en vindueskarm, og muligvis er i gang med en oprydning. Beboeren virker tilfreds ved den positive opmærksomhed.

Interview med beboerne:

Beboerne tilkendegiver alle, at de oplever en god og imødekommende kontakt fra medarbejdernes side, hvor der hilses venligt. En beboer fortæller, at medarbejderne og beboeren kalder hinanden ved fornavn. Beboeren nævner, at der indimellem opleves travlhed, men at det ikke påvirker beboeren negativt. En anden beboer fortæller, at der i den daglige omgang er plads til både vittigheder og lidt friske historier. En tredje beboer oplever, at medarbejderne gerne tager sig af at undersøge og finde svar på "besværlige" spørgsmål, og omtaler medarbejderne som "vanvittig søde og opmuntrende".

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

Medarbejderne lægger vægt på følgende:

- Sikrer en individuel tilpasset kommunikation
- Sikrer en individuel tilpasset tiltaleform - ønsker beboeren at være de's eller du's
- Banker på døren til beboerens bolig
- Med udgangspunkt i livshistorien, kommunikerer i en jargon, som beboeren kan tilslutte sig
- Stiller konkrete spørgsmål
- Ikke taler for meget, hvis beboeren ikke kan klare det
- Undlader at stille spørgsmål, men i stedet bare "gør" tingene
- Sikrer en god øjenkontakt
- Er nærværende
- Har en rolig adfærd

Medarbejderne nævner også, at kommunikationen med beboerne er meget forskelligartet, hvor de beskriver det som at have forskellige roller; hos en beboer skal medarbejderne fx være afdæmpede og agere i et roligt tempo og ved en anden beboer, skal humøret være højt og kommunikationen direkte og jovial.

Medarbejderne tilkendegiver, at kommunikationen skal balanceres, så der ikke udvikler sig en uværdig tilgang eller omgangstone mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne beskriver at have påtalt en hård tone fra en medarbejder, og at de oplever at kunne henvende sig direkte til hinanden, og inddrager nærmeste leder ved behov.

Medarbejderne oplever at kende de pårørende godt, og tilpasser kontakten og kommunikationen i forhold til de enkelte pårørendes behov med individuelle aftaler, for besked via mail, opkald eller SMS. Vitacom kommunikationsplatformen anvendes flittigt til beskeder af koordinerende karakter, som indkøb af tøj eller tilmelding til frisør, hvor beskeder besvares indenfor 24 timer. Presserende beskeder sker via mail eller telefonopkald.

Medarbejderne oplever, at kommunikationen de seneste to-tre år har haft mere fokus på de positive historier fra hverdagen. Det er også medarbejdernes oplevelse, at pårørende besøger beboerne med lidt længere interval. Medarbejderne kommer med et eksempel, hvor en pårørende har sagt, at *"Jeg kommer ikke i næste uge, for jeg kan se at min pårørende har det godt"*. Medarbejderne oplever, at det er positivt, når pårørende er trygge ved plejen og samtidig savner medarbejderne pårørendes deltagelse i de sociale aktiviteter.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for kommunikation og adfærd i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, på baggrund af observationer ved rundgang på omsorgscentret, at beboerne mødes med nærvær og opmærksomhed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvordan der sikres en god samarbejdsrelation med beboere og med pårørende.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Observation:

Af aktivitetsplanerne fremgår det, at der er forskellige planlagte aktiviteter på dagen for tilsynet, som tilsynet dog ikke observerer. Der er fælles musikaktivitet om formiddagen og om eftermiddagen er der kaffe-hygge på den ene afdeling.

Der observeres flere hyggekroge, hvor beboerne har mulighed for at sætte sig. På en afdeling er der en samling af lænestole med puder og bløde plaider i, som er opstillet i en bue foran et TV. En medarbejder fortæller, at dette er samlingspunkt for en mindre gruppe beboere, som gerne samles for at se nogle tv-programmer sammen. Dertil er der en terrasse, som medarbejderen beskriver, bliver flittigt brugt når temperaturen er tilpas for beboerne. Der observeres ugeblade opslået på krydsords-siden samt spil, dvd-film og cd'er, som iflg. medarbejderen jævnligt er i brug.

Interview med beboerne:

Beboerne deltager i aktiviteter efter eget valg. Beboerne udtrykker tilfredshed med udvalget af de tilbudte aktiviteter. En beboer fortæller, at hun gerne deltager i stolegymnastik og er glad for sit havearbejde samt busture til lokale seværdigheder. En anden beboer nævner også busturene og lægger vægt på hyggen og den medbragte kaffe. Den tredje beboer er meget tilfreds med sin deltagelse ved en grillaften. Samme beboer oplever at musikarrangementerne mest er henvendt til "de gamle", men er i øvrigt godt tilfreds med at kunne se krimifilm og få besøg af besøgsven. Den fjerde beboer forholder sig ikke direkte til spørgsmålet, og fortæller i stedet om sit liv på verdenshavene.

Interview med medarbejderne

Medarbejderne beskriver, at der på omsorgscentret er et varierende tilbud om træning og aktiviteter. Tilbuddene planlægges og faciliteres af to pædagogiske aktivitetsmedarbejdere i samarbejde med centrets ergoterapeut. Ved de lidt større arrangementer, kan der hentes god støtte fra et lille hold frivillige.

Der er flere fælles aktiviteter på tværs af centret, som musik, madklub og busture, dertil er der holdtræning og aktiviteter, som stolegymnastik, rollatorhold og gåture i mindre grupper

De planlagte aktiviteter fremgår af månedskalenderen, der er ophængt på fællesarealerne og som kan tilgås på kommunikationsplatformen samt kan ses på hjemmesiden.

Beboerne adspørges om deres ønsker og ideer for aktiviteter og ture, og dette forsøges imødekommet for de kommende måneder, fx hvad målet for de næste busture skal være. De beboere, som deltager i Madklubben, aftaler med hinanden, hvad der skal på menuen næste gang og aktivitetsmedarbejderen sørger for indkøbene.

Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at integrere vedligeholdende træning i alle daglige aktiviteter med beboerne, og tilskynder beboerne til aktiv deltagelse.

Medarbejderne samarbejder med ergoterapeuten ift. mere målrettede øvelser individuelt tilpasset beboerne, der kan fx være ben-løft eller RSS-øvelser. Dertil beskrives, at beboerne kan få ekstern støtte fra fysioterapeut ved behov for genoptræning. Desuden fortæller medarbejderne, at der både er søgsvenner til individuelle besøg hos beboere og andre frivillige, som deltager nogle timer ugentligt i aktiviteter som højtlesning eller er nærværende med beboerne på et demensafsnit.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for aktiviteter og vedligeholdende træning i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der på omsorgscenteret er et varieret udbud og tilbud for træning og aktiviteter, med både rehabiliterende og sociale formål, der bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne udtrykker tilfredshed med udvalget af aktiviteter, hvor de beskriver at kunne deltage efter eget valg.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes 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 borgerne 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 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 borgere 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 borgerne • 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 borgerne • 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 borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • 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 borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

Om BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.

