



# Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre  
Arresøparken Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
Juni 2024

# Indhold

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Indhold .....                                               | 2  |
| Forord .....                                                | 3  |
| 1. Formalia .....                                           | 4  |
| 2. Vurdering .....                                          | 5  |
| 2.1 Tilsynets vurderinger .....                             | 5  |
| 2.2 Tilsynets anbefalinger .....                            | 6  |
| 3. Datagrundlag .....                                       | 7  |
| 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder ..... | 7  |
| 3.2 Status og udviklingsområder .....                       | 7  |
| 3.3 Dokumentation .....                                     | 8  |
| 3.4 Pleje og støtte .....                                   | 10 |
| 3.5 Praktisk hjælp .....                                    | 11 |
| 3.6 Mad og måltider .....                                   | 12 |
| 3.7 Kommunikation .....                                     | 13 |
| 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning .....            | 14 |
| 3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde) .....        | 15 |
| 3.10 Observationsstudier .....                              | 16 |
| 4. Tilsynets formål og metode .....                         | 17 |
| 4.1 Formål .....                                            | 17 |
| 4.2 Metode .....                                            | 17 |
| 4.3 Vurderingsskema .....                                   | 18 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....                        | 19 |
| Om BDO .....                                                | 20 |

# Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Gitte Lee Anderskov

*Senior Manager*

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Arresøparken Plejecenter, Klokkedybet 52, 3300 Frederiksværk

Leder: Charlotte Leerhøj Falck

Antal boliger: 60 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. juni 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Tilsynsbesøg seks beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudie af pleje og støtte
- Observationer på fællesarealerne
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

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

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

Tilsynskonsulenter:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Dokumentation

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

#### Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres ønsker og levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad oplever at få den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne oplever tryghed og kontinuitet.

Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang.

#### Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for området.



### Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for 'Det Gode Måltid', hvor der er fokus på organisering, rehabilitering, indbydende servering og hjemlighed.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, rammerne for måltiderne samt graden af indflydelse og selvbestemmelse.

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

### Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er flinke og respektfulde. Det vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og individuel tilpasset kommunikation.

### Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud af aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktiviteter samt muligheden for socialt samvær med andre medbeboere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligeholdelse af beboernes funktionsevne, og de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

### Overgange i beboernes forløb

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet en god indflytning, samt at de oplevede sig godt modtaget på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryghed ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

### Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at medarbejderen tilpasser kommunikationen til beboerens behov samt sikrer beboeren selvbestemmelse og indflydelse ved at spørge ind til beboerens ønsker samt ved at give beboeren tid og ro til udførelse af opgaverne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen organiserer opgaverne hensigtsmæssigt, og arbejder rehabiliterende, afstemt med beboerens funktionsniveau, samt følger faglige retningslinjer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling.

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 fortsætter arbejdet med dokumentationen med et særligt fokus på, at døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad, samt at den pædagogiske tilgang beskrives ved beboere med demens.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen**

Ved sidste års tilsyn fik plejecentret anbefalinger vedrørende dokumentation, pleje og støtte, herunder kontinuitet, praktisk hjælp, mad og måltider samt ift. observationsstudiet af pleje, herunder hygiejne.

Ledelsen redegør for, at der i forhold til dokumentationen har været et intensivt fokus herpå. Plejecentret har siden sidste tilsyn ansat en udviklingssygeplejerske, som står for en fokuseret indsats på området. Der er afholdt undervisning både ved grupper og ved en-til-en undervisning. Der har særligt været fokus på at gøre dokumentationen mere enkel, overskuelig og sammenhængende. Alle faggrupper har fået undervisning, og der har været et særligt fokus på at styrke social- og sundhedshjælpergruppen ift. til dokumentationsopgaven. Dertil udarbejdes der journalgennemgang på alle journaler en gang om året.

Vedrørende anbefalingen omkring pleje og støtte, herunder medarbejderkontinuitet, og at vikarer bliver tilstrækkeligt sat ind i opgaven, fortæller ledelsen, at personaleomsætningen er faldet drastisk. Alle stillinger er aktuelt besat, og der er aktuelt et lavere sygefravær, hvilket samlet set bevirker, at der kun sjældent anvendes vikarer. I tilfælde af, at der er behov for ekstra medarbejdere, anvendes timelønnede, der kender huset, eller faste medarbejdere, der tager en ekstra vagt. Ledelsen italesætter desuden, at organiseringen i mindre teams omkring 10-12 beboere understøtter beboernes oplevelse af kontinuitet. Dertil oplyser ledelsen, at der kun er få ufaglærte medarbejdere ansat på plejecentret, hvilket også har indflydelse på kvaliteten. I tilfælde af, at plejecentret var nødsaget til at anvende eksterne vikarer, er der tilgængelige vikarmapper med beskrivelse af rytmen for de forskellige arbejds gange i vagten.

I forhold til anbefalingen til praktisk hjælp, herunder rengøring, fortæller ledelsen, at der har været en opmærksomhed herpå siden sidste tilsyn, men at plejecentret samtidigt følger kommunens kvalitetsstandards. Der er et tæt samarbejde med rengøringslederne i hverdagen, hvor der er en løbende dialog om, hvordan rengøringsopgaver kan løses for de midler, der er til rådighed. Der går i dialog med beboerne, hvor der er fokus på løbende at forventningsafstemme.

I henhold til anbefalingen vedrørende mad og måltider, fortæller ledelsen, at der afdelingsvist har været et øget fokus herpå. Der afholdes beboermøder med en fast kadence, hvor beboerne kan komme med ønsker til maden. Dertil arbejdes der med rollefordeling, så medarbejderne sidder med under måltidet og faciliterer socialt samvær. Derudover er der fokus på, at beboerne støttes til en hensigtsmæssig placering ved bordene, som mindske konflikter, og der gøres meget ud af, at serveringsformen understøtter et rehabiliterende sigte. Dertil arbejdes der med at gøre noget særligt ud af begivenheder, såsom Skt. Hans aften, der netop er fejret aftenen forinden.

I forhold til anbefalingen vedrørende de hygiejniske retningslinjer redegør ledelsen for, hvorledes der er et kontinuerligt fokus på dette område. Nye medarbejdere introduceres til hygiejniske retningslinjer, og emnet tages jævnligt op til personalemøder. Det er ledelsens opfattelse, at alle medarbejdere er godt klædt på til at følge de hygiejniske retningslinjer i det daglige.

### 3.2 Status og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen**

Af andre faglige udviklingsområder, som ledelsen aktuelt er optagede af, fremhæves det, at der er fokus på en systematiseret kompetenceudvikling af alle medarbejdere på tværs af vagtlag.

Der er blandt andet fokus på korrekt medicin håndtering, kompressionsbehandling og demens. Nogle undervisningsseancer foregår ved generel undervisning i grupper, og vurderes det fordelagtigt for læringsudbyttet, undervises der ved sidemandsoplæring ved den konkrete beboer.

I forhold til demensområdet fortæller ledelsen, at plejecentret har demensvejledere, der går forrest og sparrer med kollegaer i det daglige. Dertil arbejdes der tæt sammen med kommunens demenskonsulenter ift. beboerkonferencer, hvor konkrete beboeres trivsel tages op samt ift. den løbende kompetenceudvikling af medarbejderne. Dertil har plejecentret gennemført et VISO-forløb med fokus på pleje til beboere med demens, der har komplekse plejebehov, eller kompleksitet i pårørendesamarbejdet. F.eks. er der under dette forløb arbejdet med forskellige dilemmaer omkring hensyntagen til beboernes og pårørendes ønsker, i de tilfælde, hvor disse kan være modstridende. Her er der i forløbet arbejdet med at styrke medarbejdernes faglige og professionelle tilgang, hvilket der fortsat arbejdes med.

Dertil fremhæves det, at der afholdes personalemøder med en fast kadence på tværs af vagtlag, hvor beboerne gennemgås med henblik på sparring og udarbejdelse af indsatser over døgnet.

I forhold til fordeling af beboerne anvendes et 'priksystem', hvor beboerne fordeles efter graden af plejebehov, herunder både psykiske og fysiske behov, som kan kræve lige meget kompetence hos medarbejderne. Er der i et plejeforløb behov for et særligt tæt pårørendesamarbejde medregnes dette i plejebehovet, og indgår således i fordelingen af arbejdsopgaverne.

Dertil arbejdes der med at anvende de teknologiske redskaber, som f.eks. GPS-systemet, som kan give beboerne mere frihed til at gå længere ture væk fra plejecentret. Her arbejder medarbejderne med at skulle rykke nogle grænser ift. 'at give lidt mere slip' på beboerne.

Endelig fremhæver ledelsen, at der kontinuerligt er fokus på triagearbejdet, hvor der samarbejdes med relevante sparringspartnere. F.eks. er der om mandagen et særligt fokus på ernæring, hvor en ernæringskonsulent fra kommunen deltager. Ernæringskonsulenten er ansat på tværs af de 5 plejecentre i Halsnæs Kommune.

### 3.3 Dokumentation

#### Data:

##### Observation

Der foretages observation i seks beboeres omsorgsjournaler.

##### Døgnrytmeplanen

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

- At to journaler mangler beskrivelse af hjælpen til badesituationen.
- At en journal mangler beskrivelse af pædagogisk tilgang, idet beboeren har en nedsat kognitiv funktion.
- At to journaler har fået kopieret generelle oplysninger (helbredsoplysninger) ind under feltet særlig opmærksomhed i døgnrytmeplanen for dag, hvilket ses som unødvendig dobbelt-dokumentation.

##### Funktionsevnetilstande

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



- At en beboers funktionsevnetilstande mangler opdatering. Beboeren er flyttet ind for 14 dage siden.

### Generelle oplysninger

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

### Observationsnotater

I observationsnotaterne fremgår der beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstande samt opfølgning herpå. F.eks. er der beskrivelser af en beboer, der har haft kvalme med efterfølgende opfølgning, mavegener med vurdering og opfølgning, rødme på hud med opfølgning samt opfølgning på, om beboeren har drukket sin p-drik.

### Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, hvorledes døgnrytmeplanerne skal fungere som et redskab til at give beboerne en individuel pleje og støtte i hverdagen. Planerne skal indeholde beskrivelse af den hjælp, beboeren har brug for, hvordan beboerens ressourcer inddrages, og hvad der er vigtigt at vide i tilgangen til beboeren. Planerne skal desuden opbygges overskueligt med overskrifter, så det netop er let at anvende planerne i det daglige. Dertil skal der beskrives særlige opmærksomheder, som f.eks., at beboeren er svagtseende eller har demens.

Kontaktpersonen sørger for at opdatere døgnrytmeplanerne, og i dennes fravær er alle andre ansvarlige for at opdatere ved ændringer. På enkelte afdelinger er det teamkoordinatoren, der har overblikket over den samlede journal, og som i samarbejde med kontaktpersoner løbende opdaterer.

Ved observerede ændringer hos en beboer, dokumenteres ændringen i observationsnotater, og omhandler ændringen noget sundhedsfagligt, videregives observationen til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Ønsker beboeren f.eks. ikke at have støttestrømper på, dokumenteres dette, og observationen videregives. Der afholdes triagemøder eller faglige møder om formiddagen på hver afdeling, ofte med deltagelse af en sygeplejerske, hvor der sparreres på de sundhedsfaglige observationer.

Funktionsevnetilstande opdateres løbende af kontaktpersonerne. Især de medarbejdere, der har 'flyverfunktioner', orienterer sig i disse, og de bemærker, hvis tilstandene skal opdateres ift. beboernes funktionsniveau.

Ved indflytning, herunder indflytningssamtale, indhentes der oplysninger af sygeplejerske og social- og sundhedsassistent, som står for at opstarte journalen. Der er en særlig opmærksomhed på at få indhentet og beskrevet beboerens livshistorie i de generelle oplysninger til at styrke relationsarbejdet.

### Tilsynets vurdering - 4

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

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

### 3.4 Pleje og støtte

#### Data:

Der er foretaget interviews af seks beboere, fordelt på forskellige afdelinger på plejecentret. Tre af beboerne har en demenssygdom med en kognitiv funktionsnedsættelse, og har i varierende grad kunnet svare relevant på spørgsmål. Disse beboere er i særdeleshed vurderede ud fra tilsynets observationer.

#### Observation

Alle de interviewede beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse i forhold til egne ønsker og levevæner, hvilket også gør sig gældende for beboerne på fællesarealerne. Beboerne med en kognitiv funktionsnedsættelse fremstår veltilpasse, iført tøj, der passer til årstiden, og de har rene negle. Flere bærer smykker, og har friseret hår. En beboer observeres med sin dametaske stående på sin rollator, som er placeret ved siden af lænestolen, hvor beboeren opholder sig. I rollatorens kurv ses en sodavand og en hårbørste. Beboeren ses med velplejet ansigt og med nødkald om halsen.

#### Beboere

Beboerne giver udtryk for at modtage den hjælp til pleje og støtte, som passer til deres behov og ønsker. Ligeledes fortæller beboerne, at de oplever at være aktive i hjælpen i forhold til egne ressourcer og ønsker. En beboer fortæller f.eks.; *'alle er gode til hjælpe mig (...), der stod i kontrakten, da jeg flyttede ind på plejehjemmet, at; "alt hvad du kan, skal du selv klare", så det gør jeg'*.

Alle beboerne fortæller, at de føler sig trygge, idet de oplever, at det er velkendte medarbejdere, der leverer hjælpen, og at aftaler overholdes. En beboer siger f.eks.; *'det er trygge forhold her, absolut!'* og en anden beboer siger f.eks.; *'medarbejderne er mest muligt de samme (...) indimellem er der nye, det betyder ikke noget, så må jeg bare hjælpe dem lidt til rette!'*.

Flere beboere nævner, at nødkaldet bidrager til tryghed, idet beboerne oplever, at der kommer en medarbejder inden for kort tid ved anvendelse af kaldet. En af beboerne fortæller f.eks. at have sengehesten oppe om natten efter eget ønske, og beboeren er derfor afhængig af en medarbejders assistance, når beboeren skal på toilettet et par gange i løbet af natten, og beboeren oplever, at der kommer en medarbejder, så snart beboeren har trykket på kaldet.

#### Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at hjælpen til pleje og støtte tilrettelægges ud fra faglige observationer og dialog med beboerne omkring behov og ønsker. Der udarbejdes en døgnrytmeplan, som der tages udgangspunkt i, men at der altid er stor opmærksomhed på, hvordan beboeren har det på dagen, da alle beboere kan have forskellige dage. Medarbejderne fremhæver, at beboernes ønsker til tidspunktet for hjælp til pleje som regel kan imødekommes, da det 'bare' handler om god planlægning.

Tryghed skabes bl.a. ved at danne en relation til beboerne ved at overholde aftaler samt ved medarbejderkontinuitet, herunder kontaktpersonsordning. Medarbejderne fremhæver, at det kan være godt at give noget af sig selv i relationen til beboeren. Nogle beboere vil f.eks. gerne vide, når medarbejderne har fri, og medarbejderne giver udtryk for, at det generelt er helt naturligt at dele sådanne oplysninger med beboerne, idet det medvirker til tryghed for beboerne.

Medarbejderne fortæller, at de anvender beboernes livshistorie i dialogen og relationsarbejdet. Dertil fremhæver medarbejderne, at det er vigtigt at have en respektfuld tilgang til beboerne, hvor beboerne sikres medindflydelse og selvbestemmelse. Dertil inviteres beboerne til at gøre så meget som muligt selv, så de understøttes i at vedligeholde deres funktionsniveau.

Medarbejderne fortæller, at de anvender VAR procedurerne ved faglig tvivl, samt at de er gode til at sparre med hinanden i det daglige. Af faglige teorier anvendes Tom Kitwoods principper, hvor medarbejderne fortæller, at de netop har afsluttet et VISO-forløb. Medarbejderne fortæller at have fået repeteret demensfaglig teori, såsom 'Perspektivskifte' og 'Blomsten'. Dertil fortæller medarbejderne, at der i det daglige er et tæt samarbejde med demensvejleder, og at 'Blomsten' er ved at blive implementeret som redskab til faglige møder omkring beboere med demens.

Dertil bistår kommunens demenskonsulent med sparring i faste intervaller.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres ønsker og levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad oplever at få den hjælp til personlig pleje og støtte, de har behov for, og at beboerne oplever tryghed og kontinuitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang.

### 3.5 Praktisk hjælp

**Data:****Observation**

Fællesarealer og alle boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og renholdt. Det observeres, at senge er redt, skraldespande er tømte, og at terrassedøren står på klem i flere boliger for at få luftet ud.

**Beboere:**

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og de praktiske opgaver. Flere beboere fortæller at deltage aktivt i at holde deres egen bolig ryddelig og ren, og at det praktiske ofte foregår i et samarbejde med medarbejderne. Her fortæller en beboer f.eks. at få hjælp til at få vasket sit tøj, og at beboeren selv hænger det til tørre på sin terrasse. En anden beboer fortæller f.eks. med et smil, at rengøringsmedarbejderen lige har forladt boligen, og at medarbejderen er meget grundig. Der er f.eks. blevet tørret støv af billedrammerne, hvilket beboeren er meget tilfreds med, idet beboeren, pga. funktionsnedsættelse, ikke selv kan gøre dette. En tredje beboer fremhæver, at det er den samme medarbejder, der kommer og gør rent en gang om ugen, og at de andre medarbejdere hjælper med at renholde badeværelset i mellemtiden.

**Medarbejdere**

Medarbejderne oplyser, at rengøringen i boligerne varetages af fast rengøringspersonale, men at det er plejepersonalets ansvar at hjælpe beboerne med at holde orden i boligen, lægge tøj på plads, samt at sikre rengøring ved spild eller andre akutte rengøringsopgaver. Medarbejderne fortæller, at beboerne inddrages i de praktiske opgaver i det omfang, det er muligt. Nogle beboere hjælper med at dække bord, at vande blomster, at lægge vasketøj sammen eller at servere kaffe for medbeboere.

Medarbejderne fortæller, at de anvender værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker i de daglige plejesituationer hos beboerne. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan der arbejdes efter gældende retningslinjer ved særlig smitterisiko, og at værnemidler, såsom visirer, masker og kitler, er tilgængelige på plejecentret. Medarbejderne fortæller, at der er et tæt samarbejde med kommunens hygiejnesygeplejerske. F.eks. har der været behov for oplæring i hygiejniske retningslinjer ift. sygdomme, såsom tuberkulose og clostridier.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for området.

## 3.6 Mad og måltider

### Data:

#### Observation

Tilsynet observerer kort morgen- og frokostmåltiderne på de forskellige afdelinger. Der fremgår en hyggelig og rolig stemning i morgentimerne, hvor beboerne kommer ud til morgenmad i takt med, at de står op. Der er synlige medarbejdere, der går til og fra de fælles spiseområder, og som hurtigt bistår med hjælp, hvis en beboer har brug for det. Der observeres kaffekander på bordene og skåle med smør og syltetøj, så beboerne selv kan smøre deres brød. Tilsynet interviewer en beboer i sin bolig, imens beboeren spiser morgenmad. Der ses en bakke med vindruer, en skål med yoghurt, en skål med ymerdrys, en bolle, som beboeren selv kan smøre, en kaffekande, en flødekande og en kande med kold væske. Beboeren ser ud til at nyde anretningen, og spiser ivrigt. Frokostmåltidet observeres kort i flere afdelinger, hvor beboerne næsten er færdige med at spise. Der fremgår en rolig stemning, hvor medarbejderne sidder sammen med beboerne, og fører en rolig dialog. Det ses, at beboerne har efterladt tomme tallerkener foran sig, og at beboerne ser ud til at være tilfredse og mætte. I en afdeling observerer tilsynet en frokost, som er ved at gå i gang. Beboerne er placerede ved faste pladser rundt om et langbord. Enkelte beboere forsyner sig fra et individuelt anrettet fad eller ved fade, hvor to beboere deler. Beboerne udtrykker begejstring, da de ser maden. Nogle beboere får tallerkensservering, hvor de selv klarer at spise efter, at maden er blevet skåret ud. Der serveres en lun ret, som beboerne er meget begejstrede for. Medarbejderne har fordelt rollerne imellem sig, så der er en medarbejder, der hjælper beboerne i boligerne, og en medarbejder der sidder med i det fælles spiseområde. Der forekommer ingen unødigt støj eller forstyrrelser under måltidet.

#### Beboere

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, hvor beboerne finder maden varieret og veltillavet. Beboerne oplever, at der er gode muligheder for at komme med individuelle ønsker, og at der lyttes hertil. Dertil oplever beboerne valgfrihed ift., hvor beboerne gerne vil indtage deres mad. En beboer vælger at spise i fællesskabet med medbeboere, når der er særlige arrangementer, men til daglig vælger beboeren at spise i egen bolig for at nyde sin udsigt. Beboerne fortæller, at maden serveres på en appetitlig og indbydende måde og i tilfælde af, at beboeren ikke bryder sig om den serverede mad, bliver der tilbudt et alternativ. En beboer siger f.eks.; *'maden er perfekt, jeg kan godt lide, at maden er pyntet pænt, det giver en lyst til at spise (...). Jeg vælger selv at spise med de andre. Det er hyggeligt (...), og at jeg sidder sammen med de andre gør, at jeg trods alt spiser lidt mere'*. En beboer fortæller at være tilfreds med maden, særligt morgenmaden, hvor beboeren efter eget ønske får Kefir med honning. Beboeren fortæller, at den varme mad nogle gange mangler smag, og at kødet ikke er af den højeste kvalitet, men fortæller samtidigt, at det ikke er noget, beboeren vil sætte en finger på, idet beboeren er klar over at have meget høje krav qua sin baggrund i landbruget.

#### Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at beboerne inddrages på flere måder. F.eks. bestemmer beboerne selv, hvor de vil spise, og hvad de har lyst til at spise. Der bliver afdelingsvist købt ind til morgenmad og frokost, hvor beboerne altid bliver spurgt til ønsker. Medarbejderne fortæller, at det ofte er en snak, der foregår under frokosten, hvor medarbejderne skriver beboernes ønsker ned med det samme. En beboer foreslog forleden dag oksebryst med pickles, hvilket flere medbeboere tilsluttede sig, hvorefter dette blev bestilt til den efterfølgende uge.

Dertil fortæller medarbejderne at være opmærksomme på at understøtte beboerne i socialt samvær under måltiderne, hvorfor beboerne har faste pladser. I nogle afdelinger opdeles beboerne ved forskellige borde efter funktionsniveau, så de beboere, der er selvhjulpne, kan sidde sammen.

Medarbejderne er bevidste om deres rolle og ansvar under måltidet, og de beskriver blandt andet fokus på at skabe ro, god stemning og dialog. Medarbejderne sidder aldrig sammen, men fordeler sig spredt mellem bordene. Derudover beskriver medarbejderne, at de har øje for, om beboerne får spist deres mad, og drukket tilstrækkeligt.

Medarbejderne fortæller desuden, at måltiderne organiseres og planlægges, alt efter målgruppens behov, og at behov kan ændre sig. F.eks. har en afdeling rykket spisetidspunktet for frokosten, så beboerne kunne samle mere appetit, idet beboerne ofte sover længe, og får sen morgenmad. Medarbejderne fortæller, at det har bevirket, at flere beboere efterfølgende har taget på.

#### Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for 'Det gode måltid', hvor der er fokus på organisering, rehabilitering, indbydende servering og hjemlighed.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, rammerne for måltiderne samt graden af indflydelse og selvbestemmelse.

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

### 3.7 Kommunikation

#### **Data:**

##### **Observation**

På plejecentrets fællesarealer observeres en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne side. Medarbejderne banker på døren, før de går ind i beboerens bolig, og de fortæller med det samme formålet med besøget. Der hilses venligt på de beboere, som medarbejderne møder i fællesrummet, og det observeres, at beboerne tiltales ved fornavn. Dertil observeres det, at medarbejderne kender beboerne på tværs af afdelingerne. Der ses flere situationer, hvor medarbejdere målrettet anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne, og hvor beboerne udviser tryghed ved denne kontakt.

##### **Beboere**

Beboerne beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, der opleves flinke og respektfulde. Hertil nævner beboerne, at medarbejderne altid taler i en ordentlig tone. En beboer fremhæver, at en medarbejder har været inde hos beboeren for at spørge, om beboeren kunne tænke sig at deltage i tilsynet. Beboeren oplever det som respektfuldt at blive spurgt inden. Beboerne oplever, at medarbejderne banker på indendøren, at de træder ind i boligen. En beboer fortæller, at beboerne lader sin dør stå på klem, selv om beboeren opholder sig på fællesområderne, men at medarbejderne aldrig går ind uden lige at spørge om lov først.

##### **Medarbejdere**

Medarbejderne redegør for faktorer, som vægtes i kommunikationen med beboerne på Arresøparken. Medarbejderne italesætter følgende fokus:

- At møde beboerne, hvor de er.
- At anvende et åbent kropssprog.
- At kommunikere i øjenhøjde.
- At tilpasse sit toneleje.
- At omstille sig og tilpasse kommunikationen individuelt.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er flinke og

respektfulde. Det vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og individuel tilpasset kommunikation.

### 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

#### Data:

##### Observation

Der observeres en livlig hverdag på Arresøparken, hvor beboerne flittigt anvender både udendørs og indendørs fællesarealer. Indenfor er der indrettet hjemligt med sofagrupper, lænestole, billeder, nips og planter.

Flere beboere ses selvstændigt at gå ture på udendørsarealerne, og i formiddagstimerne ses en gruppe af beboere sidde udenfor sammen, og nyde et glas koldt saftvand. Dagens planlagte aktivitet er petanque, hvor fem beboere deltager, faciliteret af en frivillig, som beboerne ser ud til at kende godt. Der er højlydt grin og snakken undervejs i spillet. Enkelte beboere sidder på terrassen, og kigger på, og har fået serveret en kop kaffe.

Plejecentret har indrettet et træningsrum, hvor træningsredskaber er placerede med fronten mod ud-kig til grønt. En beboer ses at selvtræne på kondicykel om formiddagen.

Plejecentret har udarbejdet en ugeoversigt over aktiviteter, som hænger på fællesarealerne. Her fremgår skemalagte aktiviteter, såsom gymnastik, fælles gåtur, torsdagscafé med sommerbanko, fredagsbar og kartoffeldag.

##### Beboere

Beboerne giver udtryk for at kende til tilbud om aktiviteter og muligheden for deltagelse heri. Beboerne deltager i varierende grad efter lyst og evne. Flere beboere oplever, at de tilbudte aktiviteter, både træningsaktiviteterne og de mere underholdende aktiviteter, er meningsgivende, og de deltager i det meste. F.eks. fortæller en beboer at deltage i banko, hvilket beboeren ikke har gjort i mange år, og beboeren glædes ved at kunne gøre dette igen. Dertil deltager beboeren i flere af holdtræningsaktiviteterne samt går ture rundt om plejecentret dagligt for at holde sig i gang. En anden beboer fortæller, at man ikke keder sig på plejecentret, og en beboer fortæller med et smil at deltage i alle arrangementer fra petanque til fredagsbar. Beboeren fortæller ivrigt, at plejecentret skal til turnering, hvor der skal dystes imod de andre plejecentre i kommunen. To af de interviewede beboere fortæller at anvende træningscentret til træning ved fysioterapeut og ved selvstændig træning.

##### Medarbejdere

Medarbejderne beskriver at have en vigtig rolle i forhold til at invitere beboerne til aktiviteterne, og at støtte beboerne i deltagelsen heri. Ved at kende beboernes livshistorie og tidligere beskæftigelse kan medarbejderne spore sig ind på, hvilke aktiviteter der kunne glæde dem hver især. Medarbejderne fortæller, at nogle beboere først takker nej til at deltage, men hvor medarbejderne, via deres kendskab til beboerne ved, hvilke beboere, der skal motiveres på en bestemt måde, og som senere ikke ønsker, at aktiviteten slutter igen. Dertil fortæller medarbejderne at være opmærksomme på, at der er en vis spredning og variation i aktivitetsudbuddet, så der både er tilbud lokalt og ud af huset. Dertil er der opmærksomhed på, at der er tilbud om mindre og rolige hverdagsaktiviteter til de beboere, der bedst klarer mindre stimuli ad gangen. I hver afdeling er der et mindre aktivitetshjørne med forskelligt fokus, som f.eks. malerværksted, sløjdværksted og sminkebord. Beboerne kan anvende værkstederne på tværs af afdelingerne.

Medarbejderne oplyser, at der kommer en fysioterapeut to gange om ugen på plejecentret, og forestår genoptræning og vederlagsfri træning, men at plejecentrets træningslokale ligeledes benyttes til selvtræning af flere beboere. Der er samarbejde med fysioterapeuterne, og der arbejdes på at styrke samarbejdet i endnu højere grad. Medarbejderne fortæller, om en beboer, der ankom til plejecentret, og som var så funktionsbegrænset, at beboeren blev liftet. Her blev sat et intensivt træningsprogram i gang, og nu går beboeren frit rundt med rollator.



Medarbejderne beskriver, hvordan tilbud om vedligeholdende træning sikres gennem f.eks. stolegymnastik, den rehabiliterende tilgang i hjælpen og gåture i nærmiljøet. Dertil har beboerne, ifølge medarbejderne, stor glæde af de frivillige, der også bidrager til at sikre aktivitetstilbud.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud af aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktivitet samt muligheden for socialt samvær med andre medbeboere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligeholdelse af beboernes funktionsevne, og de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

### **3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)**

#### **Data:**

##### **Beboerne**

Beboerne udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. For flere beboere ligger indflytningen længere tid tilbage, men beboerne mindes indflytningen som god og uproblematisk. En anden beboer fortæller at være flyttet ind på plejecentret for en måned siden, og at medarbejderne har været imødekommende og meget opmærksomme på beboerens ønsker. Beboeren fortæller at have haft et indflytningsmøde, hvor beboerens datter var med, og at der var en god dialog og kommunikation. En beboer fortæller at have været indlagt, imens beboeren boede på plejecentret, og at der efterfølgende var en god modtagelse af beboeren fra medarbejderne, der var orienterede om beboerens forløb.

##### **Medarbejdere**

Medarbejderne fortæller, at der ved indflytning er faste procedurer. I nogle tilfælde kan der bevilges mulighed for at komme på hjemmebesøg inden, men det er ikke altid. Ved hjemmebesøg oplever medarbejderne, at få mange oplysninger om beboerens helbredstilstand og levevis, idet medarbejderen får mulighed for at se beboeren i egne omgivelser. Medarbejderne fremhæver, at pårørendesamarbejdet prioriteres højt, og at pårørende kan levere mange værdifulde oplysninger, som kan bruges i modtagelsen af beboeren.

Ved modtagelsen efter hospitalsophold kontaktes en social- og sundhedsassistent. Hospitalsafdelingen varslers udskrivelsen elektronisk, ofte tages der kontakt til afdelingen ift. ændrede behov, f.eks. ift. hjælpemidler, smitte osv. Ved modtagelse triageres beboeren rød, der måles værdier, og sygeplejerske tilser beboeren inden for 24 timer fra udskrivelse. Er sygeplejersken fraværende, da kontaktes akutsygeplejen.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet en god indflytning, samt at de oplevede sig godt modtaget på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryghed ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

## 3.10 Observationsstudier

### Data:

#### Kommunikation

Medarbejderen banker på døren, og træder roligt ind i boligen, og går direkte over og hilser på beboeren, der ligger i sin seng. Medarbejderen spørger ind til beboerens velbefindende, idet beboeren har modtaget morgenmedicin med smertestillende medicin, inden hjælpen til morgenplejen skal udføres. Medarbejderen udviser i hele forløbet en respektfuld og ligeværdig dialog med beboeren, benytter beboerens fornavn ved tiltale, og fremstår nærværende. Medarbejderen sørger for at holde øjenkontakt, og benytter berøring ved behov for guidning af beboeren. Medarbejderen faciliterer mindre samtaler med hverdagsrelaterede emner, der er tilpasset beboerens behov for dialog.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og er opmærksom på at inddrage beboeren løbende i de forudgående opgaver, der skal udføres. Medarbejderen har dialog med beboeren om valg af tøj, og råder beboeren til at vælge ud fra dagens vejr. Medarbejderen spørger ind til, hvornår beboeren ønsker toiletbesøg, og udviser i hele plejeforløbet en ro og tålmodighed over for beboeren, så beboeren kan udføre nogle opgaver selvstændigt i eget tempo. Derudover spørger medarbejderen, om beboeren ønsker at få vasket sit tøj, idet vasketøjskurven er ved at være fuld.

#### Rehabilitering

Beboeren er lettere begrænset i sine fysiske ressourcer, og medarbejderen sørger for i hele plejeforløbet, at beboeren anvender egne ressourcer på bedst mulig vis. Medarbejderen motiverer og guider beboeren i at vende og dreje sig i sengen ifm. nedre hygiejne og vask på ryggen. Medarbejderen anvender hjælpemidler, såsom glidestykke (spilerdug) og Sara Steady ifm., at beboeren skal op fra sengen og forflyttes til henholdsvis stolevægt, toilet og kørestol. Afslutningsvis sørger medarbejderen for, at beboeren har sine remedier til øvre hygiejne på badeværelset, så beboeren kan udføre dette selvstændigt.

#### Organisering af arbejdet

Hele plejeforløbet er organiseret hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Medarbejderen har indledningsvist sørget for at have remedier til nedre hygiejne, såsom vaskefad, klude, håndklæde og ble samt handsker og sprit. En skraldespand er placeret hensigtsmæssigt ved sengen. Derudover har medarbejderen sørget for at hente stolevægt, idet beboeren skal vejes på dagen. Efter nedre hygiejne i sengen har beboeren alenetid på badeværelset, hvor medarbejderen anvender tiden nyttigt til at ordne seng, rydde op, tømme skraldespand, sætte vasketøj over samt rengøre stolevægten med desinfektionsklude.

#### Faglig udførelse

Medarbejderen anvender engangsforklæde samt handsker i relevante situationer, og udfører rettidigt handskeskift mellem uren og ren procedure, samt sørger for desinfektion af hænderne med sprit imellem handskeskift. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens vejtrækning, og bemærker, at respirationen er i bedring, samt tilser en forbindelse på beboerens knæ. Dertil sørger medarbejderen for at udføre den månedlige vejning af beboeren. Medarbejderen sørger desuden for at give beboeren sko på, inden beboeren skal op at stå i Sara Steady, så beboeren har et sikkert fodfæste, samt sørger for at pudse beboerens briller, inden beboeren skal sidde foran spejlet og udføre sin øvre hygiejne.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderen tilpasser kommunikationen til beboerens behov, samt sikrer beboeren selvbestemmelse og indflydelse ved at spørge ind til beboerens ønsker og ved at give beboeren tid og ro til udførelse af opgaverne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen organiserer opgaverne hensigtsmæssigt, og arbejder rehabiliterende, afstemt med beboerens funktionsniveau, samt følger faglige retningslinjer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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

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

### 4.2 Metode

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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

## 4.3 Vurderingsskema

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

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

## Om BDO

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

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

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