

Tilsynsrapport
Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Ådalscentret

Uanmeldt tilsyn
Februar 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	6
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	7
3.7	Kompetencer og udvikling	8
4.0	Tilsynets formål og metode	9
4.1	Formål	9
4.2	Metode	9
4.3	Vurderingsskala	10
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	10
4.5	Præsentation af BDO	11

Forord

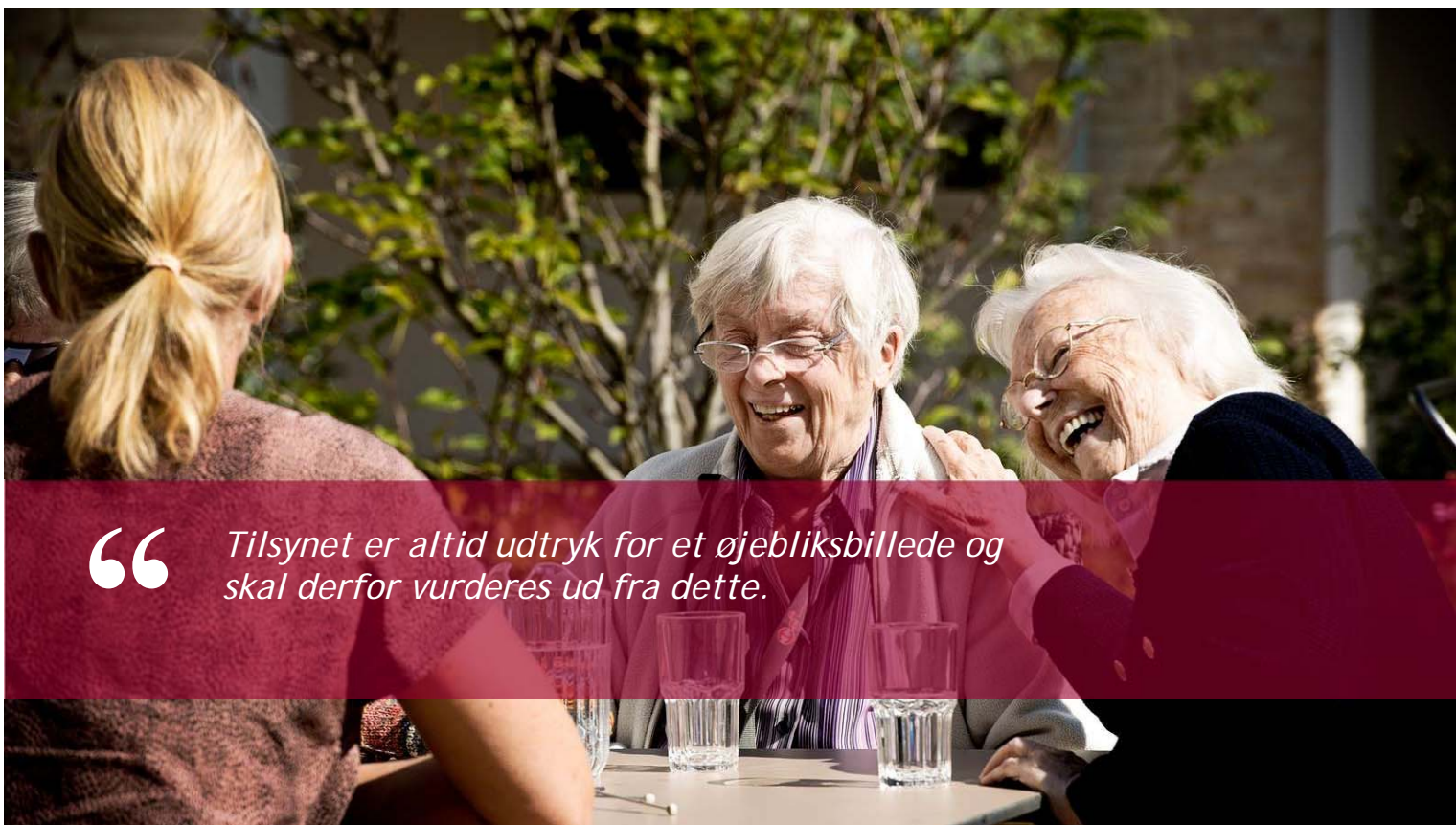
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Ådalscentret er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. I et par tilfælde ses uaktuelle plejeplaner, der med fordel kan afsluttes.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk hjælp er meget tilfredsstillende, og at plejen tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Dette kommer til udtryk i såvel beboernes og medarbejdernes oplevelser af plejen, som i de døgnrytmeplaner tilsynet gennemgår.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med beboerne, og beboerne oplever en god og nærværende kontakt fra medarbejderne.

Tilbud om aktiviteter er yderst varieret og tager udgangspunkt i beboergruppens differentierede behov. Aktivitetstilbuddet retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov, ligesom medarbejderne har fokus på at tilbyde såvel fælles- som en-til-en-aktiviteter afhængigt af den enkelte beboers behov, ønske og funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret har stort fokus på løbende at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at der i høj grad er fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne med henblik på at levere pleje, omsorg og praktisk hjælp af høj kvalitet og med udgangspunkt i den enkelte beboers behov.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerske og beboernes kontaktpersoner i forbindelse med overgangen til Nexus vurderer, hvilke indsatsområder der forsat er aktuelle, og hvilke der kan afsluttes.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Ældrecentret Ådalscentret, Kronhjorten 1, 9530 Støvring
Leder
Gerda Holm Christensen
Antal boliger
30 boliger
Dato for tilsynsbesøg
20. februar 2018
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets assisterende distriktsleder• Tilsynsbesøg hos tre beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med tre medarbejdere - 1 social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent. <p>Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsføreløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Sussi Egelund Schmidt, Manager og sygeplejerske, MIP

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Ældrecentrets assisterende distriktsleder redegør for, hvordan der er fulgt op på sidste års tilsynsanbefaling om opfølgning på de sundhedsfaglige indsatser og rettidig udfyldelse af døgnrytmeplaner samt beskrivelse af beboernes ressourcer. Leder fortæller, at der i øjeblikket foretages dokumentationsgennemgang med henblik på at klargøre dokumentationen til implementering af det nye omsorgssystem Nexus. Det er leders vurdering, at medarbejderne er gode til at dokumentere. Enkelte steder kan strukturen blive bedre.</p> <p>Alle social- og sundhedsassistenter skal på kursus i det nye omsorgssystem i april, mens social- og sundhedshjælperne undervises i maj. En superbruger skal have ansvar for opfølgning og sidemandsoplæring af de øvrige medarbejdere.</p> <p>Leder fortæller, at der arbejdes med VISO-forløb, og hun håber, at der bliver mulighed for at afholde undervisning i foråret om nye pædagogiske metoder inden for VISO-tankegangen. Leder fortæller, at der er arbejdet med elementer herfra i relation til flere beboere med god effekt.</p> <p>Når nye beboere flytter ind, afholdes indflytningssamtaler, hvor tilgangen til beboerne blandt andet drøftes med de pårørende for at opnå en fælles forståelse og accept. Sygeplejersken deltager i disse samtaler, og ligeledes centerleder og/eller assisterende distriktsleder samt beboerens kontaktperson.</p> <p>Der er generelt stort fokus på pårørendesamarbejdet, herunder hvordan man som medarbejder bedst kan møde pårørendes forskellige reaktioner i svære situationer. Dette drøftes eksempelvis på gruppemøder.</p> <p>Der er ansat en medarbejder til at varetage aktiviteter efter klippekortsordningen. Medarbejderen har både ansvar for planlægning, udførelse og registrering.</p> <p>Der er i øjeblikket tre vakante social- og sundhedsassistentstillinger. To af stillingerne er besat, og leder regner med at få besat den tredje stilling snarest.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Dokumentationen er i alle tilfælde opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes helhedssituation. Døgnrytmeplanerne er handlingsanvisende og afpasset beboernes døgnrytme, ønsker og individuelle behov. Fx er det hos en meget synsvækket beboer beskrevet, hvordan medarbejderne skal sikre, at beboeren altid er velsoigneret, og at boligen fremstår rengjort.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at plejeindsatser tager afsæt i beboernes ressourcer og aktuelle funktionsniveau. Hos alle beboere findes relevant udfyldte sygeplejefaglige problemområder, og der er fulgt op på faglige indsatser. Eksempelvis er der hos en meget småt spisende beboer med demens beskrevet, at maden skal blive stående fremme, hvis beboeren ikke spiser med det samme, da hun efterfølgende går og nipper af måltidet. Hos samme beboer ses dokumentation af kontinuerlig vægtmåling samt ernæringsindsatser.</p> <p>Dokumentation fra samtalen ved indflytning på ældrecentret samt beboernes livshistorier er ligeledes fyldestgørende og respektfuldt beskrevet.</p> <p>I et par tilfælde ses uaktuelle plejeplaner, der med fordel kan afsluttes.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et professionelt sprog.</p>
-------------	---

	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan dokumentationen understøtter deres faglige praksis. Det er primært kontaktpersonerne, der sammen med centersygeplejersken har ansvar for at sikre sammenhæng og opdatering af dokumentationen. Øvrige medarbejdere, der varetager plejeopgaver, beskriver og følger op på relevante observationer og ændringer hos beboerne.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. I et par tilfælde ses uaktuelle plejeplaner, der med fordel kan afsluttes.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, ligesom ønsker og væner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk hjælp.</p> <p>En beboer oplever selvbestemmelse og mulighed for at gøre, hvad han vil. Beboeren er tilfreds med rengøringen, der kommer som aftalt. Han deltager også gerne i visse praktiske opgaver, fx at vande sine blomster, da beboeren selv er tidligere gartner.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun får hjælp til at komme op, når hun ønsker det, ligesom hun får hjælp til at komme i seng, når hun ønsker det. Beboer fortæller, at hun vasker sig selv om morgenen, og påklædning foregår ved fælles hjælp. Medarbejderne spørger altid beboer, hvad hun gerne vil have på af tøj.</p> <p>Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det primære fokus i plejen er at skabe en god hverdag for beboerne. Det er beboerne, der er i centrum, og det er afgørende at møde beboerne, der hvor de er. Dette gøres i høj grad gennem nærvær og at give beboerne den tid, de har behov for.</p> <p>Hverdagen tilrettelægges ud fra den enkelte beboers aktuelle ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder med TOBS</p> <p>Rehabilitering beskrives af medarbejderne som at hjælpe beboerne med at bevare og understøtte deres ressourcer. Ifølge medarbejderne er rehabilitering medvirkende til at give beboerne kvalitet i hverdagen. Nogle beboere er meget aktive og går til hånde med praktiske opgaver, som eksempelvis at skrælle æbler og kartofler eller at nippe jordbær.</p> <p>I eftermiddagstimerne observerer tilsynet en beboer på en afdeling, der står i køkkenet og er i færd med at smøre sig en ostemad. Beboeren bevæger sig hjemmevant rundt i køkkenet, kredser om sin madlavning og skænker en kop kaffe. Lidt efter sætter beboeren sig hen til de øvrige beboere foran tv'et.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk hjælp er meget tilfredsstillende, og at plejen tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Dette kommer til udtryk i såvel beboernes og medarbejdernes beskrivelser af plejen, som i de døgnytteplaner tilsynet gennemgår.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Beboerne er tilfredse med madens og måltidernes kvalitet.</p> <p>En beboer beskriver maden som tiptop, og at der er ro og god stemning omkring måltiderne. Beboer fortæller, at han er født på landet, og derfor er vant til at spise det, der kommer på bordet.</p>
-------------	---

	<p>En anden beboer fortæller, at hun ikke er glad for kartofler og får derfor noget andet, når der serveres kartofler til måltiderne. Generelt er maden god, men der mangler lidt kreativitet i madlavningen,</p> <p>Beboeren oplever ikke, at måltiderne er så hyggelige, fordi det kun er få beboere, der siger noget. Ifølge beboer forsøger medarbejderne at igangsætte lidt samtale, men det er svært at få respons fra beboerne.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende det gode måltid og kan reddegøre for roller og ansvar i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det først og fremmest vigtigt, at beboerne så vidt muligt får den mad, de gerne vil have, og der gøres meget ud af at imødekomme beboernes ønsker og vaner. Eksempelvis ved, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes adfærd under måltiderne og deres ønsker om portionsstørrelser.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de sidder med ved måltiderne. Det er op til medarbejderne, om de spiser dagens menu eller egen medbragte mad.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang ved måltiderne i form af at servere maden i skåle og på fade er afprøvet, men gav anledning til udfordringer. Derfor serveres maden nu portionsanrettet.</p> <p>Ind imellem laves mad fra bunden eller sluttillberedes, så duften spredes på afdelingerne i forbindelse med måltiderne. Der er fokus på altid at gøre maden appetitlig og lave indbydende anretninger.</p> <p>Der ernæringscreenses og lægges ernæringsplaner efter behov. Medarbejderne fortæller, at nogle kollegaer er tovholdere på denne opgave. Der kan både samarbejdes med ergoterapeuter og diætist.</p> <p>Maden er individuelt tilpasset, og nogle beboere får gelemad. Det er medarbejdernes indtryk, at beboerne er glade for maden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringsstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.</p>

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på ældrecentret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers tilstand og behov.</p> <p>En beboer oplever, at ældrecentret er et rart sted at være. Der er en god stemning med plads til kærligt drilleri og samtale om stort og småt. Det er beboers indtryk, at medarbejderne indimellem nyder en lille snak og udviser interesse for, hvordan beboer har det.</p> <p>En anden beboer oplever at have et godt forhold til medarbejderne. De er søde at tale med og tager sig god tid til at udføre opgaverne. Medarbejderne er hjælpsomme, imødekommende og tager altid hensyn til beboers ønsker og behov. Beboer føler sig heldig, at hun er havnet på Ådalscentret.</p> <p>Medarbejderne finder i overensstemmelse med beboerne omgangstone god.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at situationsfornemmelse, respekt og humor er afgørende i kommunikationen med beboerne. Det er ligeledes vigtigt at acceptere, hvis en beboer en dag responderer bedst på en anden medarbejders hjælp. Endvidere er medarbejderne opmærksomme på at være afventende i den enkelte situation og vurdere, hvad der er bedst for beboeren i øjeblikket.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at bruge hinanden til vidensdeling om beboerne og faglig sparring.</p>
------	--

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med beboerne, og beboerne oplever en god og nærværende kontakt fra medarbejderne.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data

To af de tre beboere, som tilsynet taler med, er tilfredse med Ådalscentrets aktivitetstilbud.

Medarbejderne spørger ofte, om beboerne har lyst til at deltage i diverse aktiviteter, som fx foredrag eller musik. En beboer fortæller, at han sommetider sidder inde i fællesstuen og læser lidt i sin bog, hvis der er ro nok.

En anden og meget aktiv beboer fortæller, at hun et par gange har været i byen med ældrecentrets klippekortsmedarbejder. Om torsdagen er der sang og musik. Der er besøgsbabyer, og beboer har været med til at lave pølsehorn. Beboer giver udtryk for, at der gerne måtte ske noget mere. Beboer fortæller, at ældrecentrets beboere ikke må deltage i de aktiviteter, der afholdes i aktivitetscentret, hvilket beboer er lidt uforstående over for. Det er medarbejderne, der informerer beboer om aktiviteter, da hun ikke kan læse, hvad der står på tavlen. Medarbejderne er meget opmærksomme på at invitere beboeren til aktiviteter og finde på små dagligdagsaktiviteter, der kan beskæftige beboer. Medarbejderne giver samtidig udtryk for, at de ligeledes er opmærksomme på at give plads til de beboere, der ikke i lige så høj grad er i stand til at give udtryk for ønsker og behov for aktiviteter.

Medarbejderne fortæller om en række aktiviteter, herunder besøgsbabyer, besøg af isbil og pølsevogn, musikterapeut og besøghunde. Ådalscentret har desuden netop fået etableret en venneforening.

I tillæg til de større aktiviteter fortæller medarbejderne, at de har stort fokus på at lave aktiviteter på afdelingsniveau. En medarbejder fortæller, at hun i forbindelse med VISO-forløb har fået øjnene op for værdien af stilfærdige aktiviteter, som fx at lægge puslespil og læse avis med beboerne. Ældrecentret har tilknyttet en musikterapeut, der både laver fællesarrangementer og en-til-en-aktiviteter efter behov.

Bussen bruges i det omfang, der er råd til. Om fredagen kommer "skubberne" og laver aktiviteter med beboerne, som fx at tage dem en tur i byen.

Der køres ligeledes på tandemcykel.

Tilsynet observerer på en afdeling, at der sidder tre beboere ved et bord sammen med en medarbejder. En af beboerne sidder med sit strikketøj, en anden sidder med en kop kaffe. I en tv-enhed sidder yderligere et par beboere og ser et program i tv'et. Der er god stemning og medarbejdere omkring beboerne.

På en anden afdeling bemærker tilsynet positivt, at et lille bord med puslespil og malebøger inviterer beboere og medarbejdere til en hyggestund.

Fællesarealerne er indrettet med en blanding af nyt møblement og ældre møbler, der kan skabe reminiscens hos beboerne. Overalt er friske blomster og grønne planter samt malerier på væggene.

Beboerne på hver afdeling bidrager økonomisk til en "aktivitetskasse", som anvendes til lidt fælles bedste - lige fra lækkerier i forbindelse med en hyggelig aften til udsmykning på fællesarealer.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktiviteter er yderst varieret og tager udgangspunkt i beboergruppens differentierede behov. Aktivitetstilbuddet retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov, ligesom medarbejderne har fokus på at tilbyde fællesaktiviteter såvel som aktiviteter på individuelt niveau afhængig af den enkelte beboers behov, ønske og funktionsniveau.

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<p>Data</p>	<p>Leder vurderer, at medarbejderne er dygtige og har en høj faglighed. Medarbejderne er engagerede og har gåpåmod i forhold til at løse beboernes forskelligartede udfordringer.</p> <p>Der afholdes så vidt muligt undervisning og kurser på selve ældrecentret, så alle medarbejdere har mulighed for at deltage. På kursusdage vagsættes med weekendhold og afløsere. Nogle medarbejdere har lige været på kursus inden for neuropædagogik. Der er uddannet fire måltidsværter, og ældrecentrets social- og sundhedsassistenter har netop været på farmakologikursus. Gerontopsykiatrien har desuden undervist i forskellige emner, og der er lige kørt et forløb vedrørende magtanvendelse, hvor et firma har undervist i "Voldsforebyggelse, nænsom nødværge og magtanvendelse".</p> <p>Ældrecentrets plejehjemslæger holder undervisning for medarbejderne ca. hver anden måned, hvor der tages forskellige emner op, som medarbejderne ønsker gennemgået. Der har fx været undervist i depression og hudsygdomme.</p> <p>Leder fortæller, at ældrecentret pt. er ramt af sygdom. Det generelle sygefravær ligger dog fint. Der arbejdes med faste afløsere, hvilket giver en ro i huset. Medarbejderne har blandede vagter med henblik på at øge forståelse for opgavevariation på forskellige tider af døgnet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at samarbejdet opleves rigtigt på tværs af afdelinger. En medarbejder fra hver afdeling mødes hver morgen med nattevagten og aftaler dagens opgaver. Kl. 16 mødes en medarbejder fra hver afdeling med aftenvagten, hvor vigtige informationer overleveres.</p> <p>Sygeplejersken inddrages i forbindelse med fx medicinhåndtering, sårpleje og ved kontakt til lægehuset ved ændringer i en beboers medicin eller pludselig opstået sundhedsfaglige problemer. Medarbejderne oplever en god faglig sparring med sygeplejersken.</p> <p>Samarbejdet med de pårørende er i udgangspunktet rigtigt godt. Medarbejderne oplever, at de er gode til at inddrage de pårørende og være åbne og ærlige i deres kommunikation.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om eget kompetenceområde og oplever at have de nødvendige kompetencer til at varetage de aktuelle opgaver samt tryghed i forhold til at sige fra.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og fremhæver, at det er værdifuldt, når undervisning sker på ældrecentret, så alle medarbejdere får samme vidensgrundlag samtidig.</p> <p>Der er stort fokus på indbyrdes sparring og at bruge hinandens kompetencer.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret har stort fokus på løbende at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at der i høj grad er fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne med henblik på at levere pleje, omsorg og praktisk hjælp af høj kvalitet og med udgangspunkt i den enkelte beboers behov.</p>

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

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

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

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

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 4189 0436
e: gj@bdo.dk

www.bdo.dk

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

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

