

Tilsynsrapport
Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Plejecenter Digegården

Uanmeldt tilsyn
August 2016

INDHOLD

| | | |
|-----|-----------------------------|----|
| 1.0 | Vurdering | 3 |
| 1.1 | Tilsynets samlede vurdering | 3 |
| 1.2 | Tilsynets anbefalinger | 3 |
| 2.0 | Indledende oplysninger | 4 |
| 3.0 | Datagrundlag | 5 |
| 3.1 | Aktuelle vilkår og status | 5 |
| 3.2 | Dokumentation | 5 |
| 3.3 | Pleje og omsorg | 6 |
| 3.4 | Mad og måltider | 6 |
| 3.5 | Rehabilitering | 7 |
| 3.6 | Praktisk bistand | 8 |
| 3.7 | Kommunikation og adfærd | 9 |
| 3.8 | Kompetenceudvikling | 9 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode | 10 |
| 4.1 | Formål | 10 |
| 4.2 | Metode | 10 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 11 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 11 |
| 4.5 | Præsentation af BDO | 12 |

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at dokumentationen har delvise mangler. Dokumentationen bør opdateres med beskrivelse af beboernes helbredsmæssige problemområder, samlede resurser og aktuelle situation og tilstand.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende, og at beboerne får den personlige pleje og omsorg samt praktiske hjælp, de har behov for.

Beboerne oplever, at deres resurser medinddrages i den daglige pleje i det omfang det er muligt.

Medarbejderne lægger vægt på, at beboerne oplever respekt og ligeværdighed, som bidrager til beboernes livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har stor opmærksomhed på at skabe gode rammer for måltidet og sikrer, at der tages individuelle hensyn til beboernes behov og ønsker vedrørende mad og måltider.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med maden og måltiderne på centret.

Beboerne oplever, at deres egne resurser medinddrages i hverdagen i det omfang, det er muligt.

Beboerne erklærer sig meget tilfredse med deres mulighed for deltagelse i aktivitet og træning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til beboernes resurser, og til hvorledes disse bringes i spil og vedligeholdes i dagligdagen. Tilsynet observerer ved flere lejligheder, at medarbejderne er kreative og bestræber sig på at inkludere alle beboere mest muligt i hverdagsliv og aktivitet.

Beboerne oplever, at den praktiske hjælp tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.

Tilsynet vurderer, at den hygiejniske standard på fællesarealer og i beboernes boliger er tilfredsstillende.

Beboerne giver udtryk for, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen med medarbejderne er baseret på respekt, humor og venlighed.

Medarbejderne har kendskab til beboernes individuelle ønsker i forhold til omgangsform og adfærd.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Plejecenter Digegården fortsat holder fokus på at opdatere dokumentationen med aktuelle beskrivelser af beboernes helbredsmæssige problemstillinger, resurser og plejebehov. I den forbindelse bør det fremadrettet sikres, at der er større fokus på at dokumentere beboernes behov for psykisk pleje og omsorg.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

| |
|---|
| Adresse |
| Nørrevej 41 - 43, 6280 Højer |
| Leder |
| Plejecenterleder Mona Weiss Hoeg, (ikke tilstede på tilsynsdagen) |
| Antal boliger |
| 28 almene boliger og 4 aflastningspladser |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg |
| Den 30. august 2016, kl. 9.00-13.00 |
| Tilsynets deltagerkreds |
| Tre beboere og tre medarbejdere |
| Tilsynsførende |
| Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM |

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Tilsynet indledes og tilrettelægges i leders fravær med hjælp fra centrets planlægger og en social- og sundhedshjælper.</p> <p>Tilsynet oplyses om at der ved hjælp fra værdighedspuljemidler er blevet ansat to medarbejdere, hvis opgave det er at være omkring beboerne i de to fælleskøkkener. Dette er ifølge medarbejderne et rigtig positivt tiltag, som i hverdagen betyder, at der er nærvær og hygge omkring beboerne, mens medarbejderne med god som vittighed kan koncentrere sig om plejen i formiddagstimerne.</p> <p>Medarbejder husker ikke lige, om der var anbefalinger i sidste års tilsynsrapport, men oplyser, at der er fokus på arbejdet med dokumentation på plejecentret.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet har igen bemærkninger. |

3.2 DOKUMENTATION

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Tilsynet gennemgår tre beboeres dokumentation.</p> <p>Dokumentationen er hos den ene beboer ajourført, og der er handlevejledende beskrivelse af plejen og omsorgen gennem hele døgnet. Helbredsoplysninger fremgår, ligesom der er oprettet handleplaner vedrørende sundhedsmæssige risici hos beboeren. Der er en yderst sparsom livshistorie, men tilsynet bemærker positivt at det fremgår af dokumentationen, at beboeren ikke ønsker at udlevere hele sin livshistorie, men kun har oplyst om det, han selv finder væsentligt at videregive. Der savnes et overblik over beboerens samlede resurser.</p> <p>Hos de to øvrige beboere, et ægtepar, som har boet på plejecentret i få måneder, er dokumentationen ikke opdateret, idet oplysninger om parret stammer fra tiden før indflytning på plejecenter.</p> <p>Her savnes både resume af diagnoser, aktuell helbredstilstand og livshistorie. Det fremgår, at hustruen har en demensdiagnose, men ikke hvilken. Parrets resurser savnes beskrevet.</p> <p>Tilsynet oplyses efterfølgende om, at parrets familie har ønsket at udskyde indflytningssamtalen på grund af deres ferie, hvorfor der endnu ikke er udarbejdet livshistorie.</p> <p>Det skriftlige grundlag er generelt holdt i et fagligt sprog, og der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og de beskrevne ydelser.</p> <p>Siden sidste tilsyn er det gamle omsorgssystem ved at blive afviklet og skifte til Nexus. Medarbejderne fortæller, at man i dagligdagen tage udgangspunkt i døgnrytmeplanen og evt. handleplaner, når man skal varetage en beboers pleje. Man følger op hver gang, der er en afvigelse eller ændring. Der ud over skal det foretages ajourføring /gennemgang mindst en gang om året.</p> <p>Tilsynet forevises en oversigtstavle med beboernes navne i grupperummet, som er opsat for at medarbejderne skal markere og følge ændringer hos beboerne. Medarbejder erkender dog ved selvsyn, at tavlen ikke er helt opdateret.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at dokumentationen har delvise mangler. Dokumentationen bør opdateres med beskrivelse af beboernes helbredsmæssige problemområder, samlede resurser og aktuelle situation og tilstand. |

3.3 PLEJE OG OMSORG

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den daglige pleje og omsorg på stedet. De oplever at få den hjælp, de har behov for og giver eksempler på hvad de selv kan løse af opgaver og hvad de får hjælp til. En beboer fortæller, at han selv har stor indflydelse på sin hjælp til personlig hygiejne, og måden denne ydes på. Fx er det ikke altid han tager imod tilbud om at komme i bad, idet han har været vant til etagevask hele sit liv. Han føler sig som herre i eget liv, og har ved indflytning lavet klare aftaler med medarbejderne om alt hvad der vedrører hans ønsker og vaner i forbindelse med hverdagen, og han oplever at hans ønsker bliver respekteret.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han klarer sig selv i forhold til personlig pleje, og i det store hele er selvhjulpnen. Han fortæller, at han og hans kone er flyttet på plejecenter på grund af hendes demenssygdom. Han fortæller, at han til tider er trist og "falder i et sort hul", fordi han savner parrets ejendom og den lille hund, parret havde. Hans demente ægtefælle får hjælp til personlig pleje, og han roser medarbejderne for den venlige og kompetente måde, de er på. Ægtefællen fortæller spontant, at det er trygt at bo på plejecentret.</p> <p>De beboere, tilsynet har talt med, udtrykker stor tilfredshed med stedet, og føler sig trygge ved at der bliver taget hånd om deres behov og deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes behov for pleje og omsorg, og for deres ønsker, vaner og de særlige hensyn, der skal tages i hverdagen.</p> <p>De kommer med relevante refleksioner over, hvordan man kan arbejde med tilgangen til den enkelte beboer. Medarbejderne har fokus på medinddragelsen af beboerne i forhold til både personlig pleje, praktisk støtte, aktiviteter og måltider.</p> <p>I forhold til rehabilitering ligger det ifølge medarbejderne implicit i måden at arbejde på. Der er fokus på det, men en medarbejder tilkendegiver, at det kan være svært at nå, når man har travlt.</p> <p>Alle beboere får tildelt en til to kontaktpersoner ved indflytning.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne udviser indsigt i og forståelse for beboernes behov for psykisk pleje og omsorg, som det er væsentligt at få formidlet videre i døgnrytmeplanerne.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende, og at beboerne får den personlige pleje og omsorg samt praktiske hjælp, de har behov for. Beboerne oplever, at deres resurser medinddrages i den daglige pleje, i det omfang det er muligt.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på, at beboerne oplever respekt og ligeværdighed, som bidrager til beboernes livskvalitet.</p> |

3.4 MAD OG MÅLTIDER

| | |
|-------------|--|
| Data | <p>Beboerne er yderst tilfredse med madens og måltidernes kvalitet. En beboer fortæller at han suverænt selv bestemmer hvor han gerne vil spise, og at der ofte er flere valgmuligheder eksempel i forhold til tilbehør og sovs. Han værdsætter at medarbejderne spørger ham, hvad han har lyst til. To andre beboere fortæller at</p> |
|-------------|--|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>maden er lækker og lige efter deres hoved og smager ligesom deres egen hjemmelavede i gamle dage.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om, at måltiderne og maden på Plejecenter Digegården har stor betydning for beboernes livskvalitet. Medarbejderne finder det meget vigtigt at sikre, at måltiderne foregår i en hyggelig og hjemlig atmosfære med socialt samvær. Medarbejderne er omkring beboerne, og spiser sammen med dem. Der er pædagogiske måltider på plejecentret, og der er altid medarbejdere til stede både til at hjælpe og til at sørge for en god dialog og stemning.</p> <p>En medarbejder fortæller at hun og hendes kolleger er meget opmærksomme på om en beboer har særlige ernæringsmæssige behov, fx om en beboer taber sig. Så bliver de ernæringsfaglige medinddraget, og i køkkenet er personalet meget kreative når det gælder om at sikre en undervægtig beboer en individuelt sammensat og lødigt kost fordelt over døgnet.</p> <p>Det er ifølge medarbejderne væsentligt, at maden præsenterer sig indbydende ud og at der fx bliver anrettet små portioner til de er småt spisende. Medarbejderne lægger også vægt på at de får kendskab til, hvad den enkelte beboer særlig godt kan lide.</p> <p>Tilsynet er tilstede i forbindelse med middagsmåltid, og observerer i de to spisestuer at måltidet foregår i en meget hyggelig stemning, hvor beboerne medinddrages i samtale og servering.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har stor opmærksomhed på at skabe gode rammer for måltidet og sikrer, at der tages individuelle hensyn til beboernes behov og ønsker vedrørende mad og måltider.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med maden og måltiderne på centret.</p> |

3.5 REHABILITERING

| | |
|------|---|
| Data | <p>Beboerne oplever, at de anvender egne resurser i det omfang, det er muligt, og at medarbejderne støtter, der hvor det er nødvendigt.</p> <p>En beboer klarer mest muligt selv og er glad for at få hjælp til de få ting, han ikke selv kan, fx hjælp til bad.</p> <p>Beboeren fortæller, at han har købt en dværgkanin på marked, som han nu selv passer i dens bur i plejecentrets gårdhave. Han fremviser kaninen, og fortæller, at han har lagt mærke til, at hans ægtefælle bliver meget oplivet, når han lader hende sidde med den i skødet.</p> <p>Beboeren har den indstilling, at han gerne vil gøre så meget som muligt, selv om det nogle gange kan være tidskrævende. Beboeren er af den opfattelse, at hvis han ikke selv er aktiv, så går han langsomt til.</p> <p>En yngre beboer fortæller, at han har foranlediget og stået for, at der i sommer er blevet afholdt grillaftner i haven, når vejret var til det. Dette har haft stor tilslutning.</p> <p>Samme beboer fortæller om, hvor kreative medarbejderne kan være, når det gælder fællesskab og aktivitet, og illustrerer dette ved at fortælle, hvordan medarbejderne under OL transmissionen i sommer foranledigede, at 14 beboere kunne sidde og se olympiade sammen, mens de fik fodbad.</p> <p>De beboere tilsynet møder, er tilfredse med udbuddet af aktiviteter på plejecentret, og savner ikke yderligere adspredelse. Vennekredsen nævnes som en stor kapacitet for plejecentret og dets beboere.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at rehabiliteringsteamet kommer en gang ugentligt for at afholde motiverende samtaler med beboerne. De er ofte behjælpelige med ideer og forslag, der kan medvirke til at vedligeholde/udvikle beboernes funktioner. Som</p> |
|------|---|

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>noget nyt er det nu muligt at søge om genoptræningsforløb til beboere, der har haft et funktionstab fx i forbindelse med en sygeperiode eller indlæggelse.</p> <p>En medarbejder beskriver, at det trods væsentligt nedsat funktionsniveau hos en beboer er muligt at inddrage beboeren f.eks. i forhold til små elementer af den personlige pleje.</p> <p>Medarbejderne siger samstemmende, at plejen/omsorgen skal have fokus på, at beboeren bevarer sine resurser længst muligt i forhold til udførelsen af personlig pleje. Overfor de demente er det derfor vigtigt at skabe genkendelighed og at være støttende og motiverende i sin kommunikation.</p> <p>En beboer, som lige siden indflytningen for fem måneder siden har været lovet en sengeforlænger, har stadig ikke fået denne fra hjælpemiddelcentralen, hvilket han oplever meget frustrerende. Han tilføjer, at medarbejderne har rykket adskillige gange uden resultat. Dette bekræfter medarbejderne efterfølgende. De oplever generelt, at det tager meget lang tid at få hjælpemidler udskiftet eller bragt ud fra hjælpemiddelcentralen.</p> <p>Tilsynet observerer i et af køkkenerne, at en medarbejder i kørestol er i gang med at nippe bær. Det er tydeligt, at beboeren har væsentlige funktionsnedsættelser i overkroppen, men tilsynet bemærker positivt, hvordan en medarbejder har hjulpet med at placere bær, skål og stol på en måde, som letter arbejdet for beboeren. Beboeren fortæller, at hun nyder at kunne hjælpe til i køkkenet, hvor hun hygger sig med personale og medbeboere.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Beboerne oplever, at deres egne resurser medinddrages i hverdagen i det omfang, det er muligt. Beboerne erklærer sig meget tilfredse med deres mulighed for deltagelse i aktivitet og træning.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til beboernes resurser, og til hvorledes disse bringes i spil og vedligeholdes i dagligdagen. Tilsynet observerer ved flere lejligheder, at medarbejderne er kreative og bestræber sig på at inkludere alle beboere mest muligt i hverdagsliv og aktivitet.</p> |

3.6 PRAKTISK BISTAND

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Beboerne tilkendegiver tilfredshed med den praktiske hjælp i dagligdagen. En af beboerne tilføjer dog, at der efter hans mening burde være rengøring hver uge.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt beskrive beboernes behov for støtte til praktiske opgaver, og hvad der gøres for at sikre, at boligen fremstår ren og ryddelig.</p> <p>Medarbejdere beskriver opgaver, de har hos beboerne, med eksempelvis at tørre bordet af, hvor beboer foretrækker at sidde, skifte sengetøj, rengøre hjælpemidler, lægge tøj på plads og lufte ud.</p> <p>Tilsynet observerer en god hygiejnisk standard overalt på fællesarealer og i de besøgte boliger på tilsynstidspunktet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Beboerne oplever, at den praktiske hjælp tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den hygiejniske standard på fællesarealer og i beboernes boliger er tilfredsstillende.</p> |

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Boerne giver udtryk for, at de bliver tiltalt i en respektfuld tone. De fortæller, at de føler sig mødt med venlighed og anerkendelse, og at humor er en del af stedets tone.</p> <p>De interviewede medarbejderne kan redegøre for den individuelle beboers særlige ønsker i forbindelse med tiltaleform og kaldenavn.</p> <p>En medarbejder beskriver, at en beboer tydeligt i sin adfærd viser, hvor hans grænser går, og at det er vigtigt at respektere disse grænser.</p> <p>En anden medarbejder har fokus på, at beboers trivsel sikres ved at tilbyde regelmæssig dialog i beboers bolig på tomandshånd. Medarbejderne nævner at det vigtigste i al samvær med beboerne er, at de oplever at føle sig værdigt behandlet med.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de godt kan sige fra over for hinanden, hvis de oplever noget, som ikke er i orden.</p> <p>Tilsynet kan ved observation konstatere, at der er en fin og respektfuld omgangsform mellem medarbejdere og beboere. Der ses flere eksempler på at medarbejderne agerer på en måde, som virker tryghedsskabende og omsorgsfuld.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Beboerne giver udtryk for, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen med medarbejderne er baseret på respekt, humor og venlighed.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til beboernes individuelle ønsker i forhold til omgangsform og adfærd.</p> |

3.8 KOMPETENCEUDVIKLING

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Medarbejderne oplever, at målgrupperne på plejecentret lige så stille ændrer sig. Der er mange komplekse problemstillinger hos beboerne, og det kalder på mere viden. Medarbejderne giver udtryk for ønske om at tilegne sig mere viden om demens, psykisk sygdom og Marte Meo. En medarbejder efterspørger endvidere muligheden for at ansætte eller oplære en medarbejder som demensansvarlig specialist, som man kunne trække på i dagligdagen.</p> <p>I forhold til kompetenceudvikling oplyses det fra leder efter tilsynet, at der er fokus på demensuddannelse, og der planlægges et generelt løft til alle medarbejdere (demens 2+3) i foråret 2017. Derudover planlægges med vejlederudvikling, idet der kommer ny uddannelse pr 1/1-2017.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet har ingen bemærkninger. |

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

| Samlet vurdering | Samlet vurdering |
|----------------------------|--|
| Særdeles tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Meget tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Mindre tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at 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 plejecentrets 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 en privat 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 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 mm.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@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 verdensspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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