

Tilsynsrapport
Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Leos Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
August 2016

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Indledende oplysninger	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Aktuelle vilkår og status	6
3.2	Dokumentation	6
3.3	Pleje og omsorg	7
	Mad og måltider	8
3.4	Rehabilitering	8
3.5	Praktisk bistand	10
3.6	Kommunikation og adfærd	10
3.7	Kompetenceudvikling	10
4.0	Tilsynets formål og metode	12
4.1	Formål	12
4.2	Metode	12
4.3	Vurderingsskala	13
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	13
4.5	Præsentation af BDO	14

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 Leos Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Der er sammenhæng mellem den pleje og omsorg beboerne modtager og beboernes tilstand.

Dokumentationen i døgnrytmeplanerne er generelt ajourført og indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser, således at døgnrytmeplanen kan anvendes som et dagligt arbejdsredskab i plejen af beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen understøtter de faglige overvejelser i hverdagen, og at ledelse og medarbejderne arbejder målrettet på at opbygge en fælles dokumentationskultur. Tilsynet bemærker, at der i forhold til en beboer mangler helbredsoplysninger og bemærker ligeledes, at beskrivelsen af beboernes samlede resurser med fordel kan udfoldes.

Der foreligger beskrivelser af beboernes ønsker og vaner vedrørende aktivitet og træning.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den hjælp, de modtager til personlig pleje og praktisk støtte samt stor tilfredshed med tilrettelæggelsen og udførelsen heraf.

Beboerne giver udtryk for, at de trives og føler sig trygge i hverdagen.

Medarbejderne har et godt kendskab til beboernes behov for pleje og omsorg og kan fagligt redegøre for, hvorledes hjælpen tilrettelægges og udføres. Der er fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats i forhold til de konkrete beboere.

Medarbejderne har viden om og forståelse for beboernes ønsker i forhold til hverdagslivet på centret og særlige ønsker om levevis.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har brug for, og at de medinddrages i størst muligt omfang.

Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet og oplever at måltiderne udgør en mulighed for at få socialt samvær med de øvrige beboere.

Det er tilsynets vurdering, at Leos Plejecenter har stort fokus på at skabe trivsel og god stemning omkring måltiderne.

Medarbejderne kan redegøre for den individuelle beboers behov i forbindelse med ernæring og måltider.

Tilsynet vurderer, at Leos Plejecenter har fokus på metoder og pædagogik, der aktiverer og understøtter beboernes rehabiliterende potentiale. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne medinddrages og anvender egne resurser i det omfang, det er muligt.

Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarderne i deres boliger.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.

Beboerne oplever, at dialogen med beboerne er venlig og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen og omgangsformen på Leos Plejecenter er præget af venlighed og respekt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på Leos Plejecenter generelt er meget kompetente, og at ledelsen sikrer medarbejderne relevant vidensudvikling og opkvalificering i forhold til plejecentrets målgrupper.

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 Leos Plejecenter i forhold til dokumentation skærper sit fokus på at beskrive beboernes samlede resurser, efterfulgt af den helt eller delvis kompenserende hjælp, således at dokumentationen i højere grad tager afsæt i og understøtter den aktiverende tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at det fremadrettet sikres, at dokumentation af beboernes helbredsoplysninger er ajourført under "Resume af helbredstilstand".

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Leos Alle 2-6 og Bargumvej 4, 6270 Tønder
Leder
Plejecenterleder Anne Marie Gregersen
Antal boliger
31 boliger, på tilsynstidspunktet er en bolig lukket og to boliger er tomme
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 8. august 2016, kl. 9.30-14.00
Tilsynets deltagerkreds
Leder, teamkoordinator, tre beboere og fire medarbejdere
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Tilsynet indledes sammen med leder og teamkoordinator.</p> <p>Indledningsvis oplyser leder, at der er arbejdet meget målrettet med de anbefalinger vedrørende dokumentation, som sidste tilsyn gav anledning til.</p> <p>Teamkoordinator, som også er superbruger, har løbende undervist og sparret medarbejderne, og leder oplever, at medarbejderne generelt er blevet meget bedre til at påtage sig medansvar for at holde dokumentationen a jour, og til at formulere sig skriftligt og fagligt.</p> <p>Det oplyses endvidere, at teamorganiseringen i to teams er gået rigtig godt, og at alle medarbejdere har været positive og har samarbejdet flot om at få den nye organisering op at køre. Kontaktpersonordningen, som også har været et udviklingspunkt, er velfungerende, og hver beboer har to kontaktpersoner og en medicinansvarlig social- og sundhedsassistent tilknyttet.</p> <p>Leder oplyser, at der især i det ene team har været meget stor udskiftning af beboere over det sidste halve år, hvilket har påvirket medarbejderne meget. Beboerne opleves generelt som meget komplekse, og der er ofte brug for samarbejde med sygeplejerskerne og andre tværfaglige samarbejdspartnere. I den forbindelse nævner teamkoordinator, at der før tiden arbejdes på at udvikle indflytningsproceduren, blandt andet med et spørgeskema til nye beboere/pårørende, som udleveres i forbindelse med hjemmebesøg hos en borger før dennes indflytning på plejecentret.</p> <p>Værdighedspuljemidler har givet mulighed for at ansætte en ekstra social- og sundhedsassistent i dagvagt.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at sidste års høje sygefravær er nedbragt markant, aktuelt er det under 1 procent, og ledelse og medarbejdere har i fællesskab udarbejdet handleplan for at bevare det lave sygefravær.</p> <p>Endelig oplyses det, at der i juni måned har været afholdt embedslægetilsyn på centret, som gik over al forventning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Der er udarbejdet døgnrytmeplan for alle tre beboere. Døgnrytmeplanen er ajourført og indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser, således at den kan anvendes som et dagligt arbejdsredskab i plejen af beboerne. Tilsynet bemærker, at der hos en beboer mangler helbredsoplysninger.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at særlige behov, ønsker og vaner er veldokumenteret i forhold til måltider, aktiviteter og demenspleje. Eksempelvis beskrives det i en beboers døgnrytmeplan, hvordan beboeren har behov for at blive guidet i dagligdags rutiner, således at hun føler sig tryk og har overblik.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes positivt, at dokumentationen beskriver relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser eksempelvis i forhold til psykisk adfærd, ernæring, faldforebyggelse og væskeindtagelse.</p>
-------------	--

	<p>Der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og de beskrevne ydelser, og tilsynet bemærker, at der generelt anvendes et fagligt og professionelt sprog i det skriftlige materiale.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at teammøderne anvendes til undervisning og vejledning af medarbejderne, fx i forhold til udarbejdelse og kvalitetssikring af indsatsområder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Dokumentationen er generelt ajourført og indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser, således at døgnrytmeplanen kan anvendes som et dagligt arbejdsredskab i plejen af beboerne.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen understøtter de faglige overvejelser i hverdagen, og at ledelse og medarbejderne arbejder målrettet på at opbygge en fælles dokumentationskultur.</p>

3.3 PLEJE OG OMSORG

Data	<p>De interviewede beboere giver udtryk for stor tilfredshed med hjælpens omfang, tilrettelæggelse og udførelse.</p> <p>To beboere fortæller, at de modtager let støtte til ugentligt bad, hvilket giver tryghed, da beboerne oplever, at deres tilstand/sygdom gør dem usikker og famlende, og at deres kraftnedsættelse giver risiko for fald. I den forbindelse fremgår det, at beboerne føler sig meget trygge ved den indsats der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>En tredje beboer beskriver, at hun får hjælp til forflytning på dårlige dage. Beboeren er tryk ved hjælpen hertil, da medarbejderne udviser faglig kompetence og medinddrager beboeren mest muligt under forflytninger.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes hjælpen til beboeren tilrettelægges og udføres.</p> <p>Medarbejderne udviser i deres beskrivelse af den daglige pleje stor viden om beboernes individuelle ønsker og vaner. Medarbejderne beskriver blandt andet eksempler relateret til en beboers behov for stimulation og en beboers behov for faste rutiner og en struktureret hverdag på grund af demenssygdom.</p> <p>Medarbejderne har stort fokus på medinddragelse af beboeren og dennes resurser i udførelsen af hjælpen til den personlige pleje.</p> <p>Flere medarbejderne beskriver, hvorledes der anvendes guidning og motivation som redskaber i arbejdet med beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den hjælp, de modtager til personlig pleje og praktisk støtte samt stor tilfredshed med tilrettelæggelsen og udførelsen heraf.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har brug for, og at de medinddrages i størst muligt omfang.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de trives og føler sig trygge i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne har viden om og forståelse for beboernes ønsker i forhold til hverdagslivet på centret og særlige ønsker om levevis.</p>

MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at der er stor opmærksomhed på mad og måltider herunder medarbejdernes rolle og deltagelse samt beboernes medbestemmelse. Medarbejderne spiser sammen med beboerne i spisestuerne.</p> <p>Plejecentret modtager mad fra centralkøkkenet, og denne tilsmages og anrettes i plejecentrets modtagekøkken. Tilsynet oplyses om, at der en gang om måneden bliver tilberedt to retter mad på plejecentret efter beboernes ønske.</p> <p>Lederen oplyser, at alle beboere bliver næringsscreenet og vejnet i forbindelse med indflytning. Der bliver lavet individuelle aftaler omkring fortsat vejning, der hvor dette er relevant.</p> <p>Tilsynet observerer adskillige beboere samlet i de to fælles opholdsstuer om formiddagen. Medarbejderne er synlige og omkring beboerne og har fokus på at hjælpe efter behov.</p> <p>Det er ved gennemgang af dokumentationen for to beboere påset, at beboere som er konstateret undervægtige får nærende mellemmåltider.</p> <p>Alle beboere tilbydes vejning. Hvis beboeren ikke ønsker vejning, dokumenteres dette i døgnrytmeplanen.</p> <p>De interviewede beboere er meget tilfredse med madens kvalitet, og spiser som regel deres måltider i fællesrummet på deres respektive afdeling. Den ene beboer lider af glutenallergi, og er selv meget påpasselig med hvad hun spiser. Hun oplyser, at der derfor er blevet fremstillet en speciel døgndiæt til hende.</p> <p>De interviewede beboere oplever, at de selv har indflydelse på madens sammensætning. En beboer fortæller, at hun altid spiser sammen med de øvrige beboere og at det er hyggeligt og hjemligt. Samme beboer fortæller, at hun og andre beboere tidligere har klaget over at der kun var to slags pålæg til smørrebrødet om aftenen. Dette er nu forbedret.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at der altid er medarbejdere tilstede under måltiderne. Ved morgenmaden sidder medarbejderne dog med ved bordene i begrænset tid, da der er travlt med plejeopgaver.</p> <p>Tilsynet overværer en hyggelig stemning ved middagstid på begge bo enheder. Her sidder beboerne og medarbejderne sammen ved tre forskellige borde og spiser.</p> <p>Tilsynet observerer endvidere, at to beboere hjælper til med borddækning til middagsmåltidet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne generelt roser madens kvalitet, og at køkkenet er meget lydhør overfor beboernes ønsker og behov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet og oplever at måltiderne udgør en mulighed for at få socialt samvær med de øvrige beboere.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at Leos Plejecenter har stort fokus på at skabe trivsel og god stemning omkring måltiderne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for den individuelle beboers behov i forbindelse med ernæring og måltider.</p>

3.4 REHABILITERING

Data	<p>Leder oplyser, at der stadig arbejdes på at bringe den rehabiliterende tankegang til fuld udfoldelse i hverdagen på Leos Plejecenter. Hun oplever dog, at medarbejderne</p>
-------------	--

	<p>generelt er gode til at motivere og arbejde med beboernes resurser, og i stigende grad opstiller mål sammen med de to rehabiliteringsrådgivere og beboerne. Der arbejdes med smarte mål.</p> <p>En af de interviewede beboere fortæller, at hun stort set er selvhjulpen, når det gælder hendes personlige hygiejne, og at dette har stor betydning for hende. Hun oplyser, at medarbejderne har forsøgt at motivere hende til at få trænet sine benmuskler op, så hun kan komme til at gå uden rollator. Det mener beboeren dog ikke at hun kommer til, men hun er fortsat glad for at mødes med andre beboere til stolegymnastik.</p> <p>Medarbejderne pointerer, at de er meget opmærksomme på ikke at gøre noget for beboerne, som de selv kan.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det kan være små ting, beboeren selv kan motiveres til at udføre, fx at trække gardiner fra om morgenen, eller selv at smøre sit brød. Medarbejder pointerer, at hun prøver at vurdere beboerens resurser fra dag til dag, og tænke kreativt, når det gælder rehabilitering.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes resurser bringes i spil gennem guidning og motivation. Eksempelvis i forhold til gangtræning og måltidets servering.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at der er et varieret tilbud om aktivitet og træning. Beboerne oplyser, at det er op til den enkelte selv at afgøre, hvilke aktiviteter man ønsker at deltage i.</p> <p>En beboer fremviser en kalender med kommende aftaler. Beboeren fortæller, at kalenderen hjælper hende til at huske aftaler, når hukommelsen svigter.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at tilbyde beboerne deltagelse i plejecentrets aktiviteter og træning. De fortæller om hvordan plejecentrets have og nærmiljø bruges til stimulation og gangtræning på små ture i dagligdagen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at en 90 årig beboer på en udflugt havde mod til at prøve at komme op på en trampolin sammen med en medarbejder. Denne oplevelse gav beboeren en stor glæde og virkede som en regulær "saltvandsindsprøjtning" på beboeren.</p> <p>En medarbejder oplyser, at en beboers funktionsniveau er blevet væsentligt forbedret efter indflytningen. Beboeren er gået fra at være inaktiv og en del sengeliggende til nu at være motiveret for aktiv deltagelse i både aktiviteter og fællesspisning. Medarbejderen beskriver, at beboerens indstilling til at være aktiv i hverdagen stemmer godt overens med beboerens livshistorie og tidligere vaner. Medarbejderen har fokus på, at beboeren motiveres til brug af rollator frem for kørestol.</p> <p>Anden medarbejder fortæller, at beboeren nyder at udføre hverdagslignende gøremål i egen bolig og motiveres hertil af medarbejderne.</p> <p>Under tilsynet observeres livlig aktivitet og hverdagstræning på fællesarealerne i de respektive afdelinger.</p> <p>En beboer rejser sig spontant og viser, at han nu kan gå uden rollator i egen bolig og omkring spisebordet ved at nøjes med at støtte sig til møbler.</p> <p>Medarbejdernes tilgang til den individuelle beboer opleves af tilsynet som præget af anerkendelse af, at beboerne deltager med de resurser de hver især måtte have. Tilsynet observerer flere episoder, hvor medarbejderne motiverer en beboer til enten at deltage i en aktivitet eller hjælpe lidt til.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Leos Plejecenter har fokus på metoder og pædagogik, der aktiverer og understøtter beboernes rehabiliterende potentiale.</p> <p>Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne medinddrages og anvender egne resurser i det omfang, det er muligt.</p>

3.5 PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Tilsynet oplyses om, at der er ansat en rengøringsassistent til rengøringsopgaver, og at en medarbejder, som er husassistent, varetager både praktiske opgaver og enkelte plejeopgaver.</p> <p>Beboerne tilkendegiver over for tilsynet, at de er meget tilfredse med rengøringshjælpen i deres bolig.</p> <p>To af de interviewede beboer fortæller, at de gør mest muligt selv. Fx støver de af og passer selv potteplanter. Den ene af beboerne er meget svagtseende, og har derfor behov for at alting har sin faste plads i boligen. Hun fortæller, at hun værdsætter den måde, hvorpå medarbejderne respekterer hendes behov for orden og systematik.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes behov for praktisk støtte og/eller særlige udfordringer i den forbindelse.</p> <p>Tilsynet observerer, at plejecentret syner rent og ryddeligt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i deres boliger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.</p>

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Leder oplever, at der overalt er en høflig og venlig omgangsform, og at medarbejderne er gode til at indrette deres kommunikation efter den individuelle beboers tilstand og behov, og at humor og godt humør kendetegner dialogen med beboerne. Leder har oplevelsen af at medarbejderne er gode til at reagere, hvis de oplever en kollega med en uhensigtsmæssig adfærd eller tone.</p> <p>Flere beboere tilkendegiver, at der er en god og imødekommende omgangstone, og at man kan tale åbent med hinanden.</p> <p>De interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med omgangsformen på stedet. Beboerne er glade for, at de har mulighed for at tale med andre beboere/medarbejdere, men er også glade for at de kan være for sig selv, når der er behov for det.</p> <p>Tilsynet er vidne til en hyggelig og rolig stemning og atmosfære overalt. Medarbejderne taler ligeværdigt og respektfuldt til beboerne, og der hersker en meget hjemlig og omsorgsfuld tone.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne oplever, at dialogen med beboerne er venlig og anerkendende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen og omgangsformen på Leos Plejecenter er præget af venlighed og respekt.</p>

3.7 KOMPETENCEUDVIKLING

Data	<p>Leder oplyser, at der generelt er de nødvendige kompetencer til stede på Leos Plejecenter. I forhold til antallet af medarbejdere i plejen er der stadig overvægt af social- og sundhedshjælpere, og leder vil gerne ansætte en social-og sundhedsassistent, næste gang en medarbejder fratræder.</p>
-------------	--

	<p>Der er ansat en sygeplejerske på korttidscentret, som kommer fast i centrets to teams, og som kender beboerne og medarbejderne. Samarbejdet med sygeplejen er forbedret efter at der har været en god dialog med gensidig forventningsafstemning til samarbejdet. Medarbejderne føler sig trygge og godt hjulpet af sygeplejersken, hvis de står overfor problemer og udfordringer i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne tilbydes jævnligt kompetenceudvikling, men leder oplyser, at der siden sidste tilsyn har været langt mange kræfter i den nye interne teamorganisering. Medarbejderne tilbydes de af Tønder Kommune udbudte kurser i efteråret, hvor omlægning til det nye omsorgssystem er et af temaerne.</p> <p>Leder motiverer medarbejderne til selv at være opsøgende i forhold til at erhverve ny viden, og til at udnytte de specialistkompetencer, kommunen råder over. I den forbindelse nævnes det supervisionsteam, som har været en del af et projekt under FIF.</p> <p>Teamet har været en stor støtte i forhold til at supervisere medarbejderne i komplekse plejesituationer.</p> <p>Medarbejderne oplever tilfredsstillende mulighed for kompetenceudvikling, men efterspørger nyeste viden på demensområdet, da de oplever et stigende antal nye beboere med demenssygdom. Medarbejderne giver endvidere udtryk for at leder er meget åben og lydhør overfor ønsker vedrørende kurser og efteruddannelse.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de trækker meget på hinandens kompetencer og erfaringer i dagligdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Leos Plejecenter generelt er meget kompetente, og at ledelsen sikrer medarbejderne den relevante vidensudvikling og opkvalificering i forhold til plejecentrets målgrupper.</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, 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 besluttes 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.