

Tilsynsrapport  
**Tønder Kommune**

Pleje og Omsorg  
Lindevang Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
Juni 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
	Mad og måltider	6
3.4	Rehabilitering	7
3.5	Praktisk bistand	8
3.6	Kommunikation og adfærd	8
3.7	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 Lindevang Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

*Meget tilfredsstillende*

Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og føler sig trygge og sikre på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt forsvarligt.

Dokumentationen lever generelt op til standarder og god faglig praksis, og understøtter de faglige overvejelser i hverdagen.

Pleje og omsorg er tilrettelagt ud fra beboernes særlige behov, ønsker og vaner.

Medarbejderne er fagligt kompetente og kan redegøre for, hvorledes den personlige pleje tilrettelægges og udføres hos den enkelte beboer.

Beboerne medinddrages mest muligt, og der er fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Tilsynet vurderer, at Lindevang Plejecenter har stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, og at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet.

Det er tillige tilsynets oplevelse, at der er stor bevågenhed på beboernes ernæringstilstand og individuelle behov i forbindelse med mad og måltider.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med plejecentrets tilbud og omfang af aktiviteter.

Medarbejderne er bevidste om at understøtte og udvikle beboernes fysiske, psykiske og sociale resurser i dagligdagens aktiviteter.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for beboernes rehabiliterende potentiale i forbindelse med pleje og praktisk bistand.

Beboernes tilfredshed med rengøringsstandarder i deres bolig varierer. Tilsynet oplever, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boliger er forsvarlig.

Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Lindevang Plejecenter, og at stedets værdier er tydelige i medarbejdernes adfærd og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er yderst kompetente, og at Lindevang Plejecenter arbejder målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne.

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 alle døgnrytmeplaner opdateres, således at beskrivelsen af hjælp til beboeren afspejler beboerens aktuelle tilstand og behov.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Dravedvej 2B, 6240 Løgumkloster
<b>Leder</b>
Plejecenterleder Anne Andersen
<b>Antal boliger</b>
50 boliger, hvoraf 2 er lukket
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 30. juni 2016, kl. 9.30 - 14.00
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Plejecenterleder, tre beboere og fem medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at der siden sidste tilsyn er arbejdet målrettet med "Tidlig opsporing" og "Den motiverende samtale".</p> <p>Der har endvidere været stort fokus på beboernes livskvalitet og livshistorie og på aktiviteter i huset. Plejecentrets faste aktivitetsmedarbejder er koordinator for de mange tilknyttede frivillige, og der er et stort og varieret udbud af aktiviteter, som fordeler sig over alle ugens syv dage både dag og aften.</p> <p>Værdighedspuljemidler har gjort det muligt for leder at ansætte to medarbejdere som ekstra "varme hænder", som bliver tilknyttet forskellige funktioner i huset, herunder aktivitet.</p> <p>Plejecentret arbejder efter EDEN konceptet, og flere medarbejdere har i årets løb været på kurser i EDEN og EDEN rehabilitering. Leder og medarbejdere ønsker sammen at øge indsatsen for at skabe flest mulige stjernestunder for beboerne på plejecentret.</p> <p>Leder oplyser endvidere, at der for nylig har været foretaget en brugerundersøgelse blandt de pårørende, som samlet set viste stor tilfredshed. Eneste punkt med mindre tilfredshed var rengøringen.</p> <p>På Lindevang plejecenter er der etableret et dagcenter, som dagligt modtager seks borgere udefra.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation oplyser leder, at hun foretager faglige ledelsestilsyn med faste intervaller. Medarbejderne er ifølge leder blevet meget bedre til at udarbejde døgnrytmeplaner og indsatsområder, og triagering er et vigtigt værktøj, der støtter op om skriftligheden og fagligheden.</p> <p>Tilsynet har gennemgået tre beboeres dokumentation.</p> <p>Beboernes funktionsvurdering er fyldestgørende udfyldt. Der er udarbejdet døgnrytmeplan og sygeplejefaglig udredning, og for to beboeres vedkommende er der tillige en handlevejledende beskrivelse af den daglige hjælp. Hos en beboer fremgår det af døgnrytmeplanen, at vedkommende er selvhjulpnen med personlig pleje, hvilket viser sig ikke at stemme. Her bør døgnrytmeplanen ajourføres og udfoldes.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen, og hvordan den understøtter de faglige overvejelser. Alle medarbejdere har et medansvar for at sikre, at dokumentationen er opdateret.</p> <p>Der ses flere eksempler på relevante indsatsområder, som er fulgt op og evalueret, og det skriftlige grundlag er generelt kendetegnet ved et fagligt og professionelt sprog.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt lever op til standarder og god faglig praksis. Hos en beboer bør døgnrytmeplanen dog ajourføres med en handleanvisende beskrivelse af borgers aktuelle tilstand og behov for hjælp.</p> <p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen understøtter de faglige overvejelser i hverdagen.</p>

### 3.3 PLEJE OG OMSORG

<p><b>Data</b></p>	<p>Af interview med beboere fremgår det, at der er stor tilfredshed med den daglige hjælp til personlig pleje, og beboerne giver udtryk for de medinddrages i et tilfredsstillende omfang. Beboerne føler sig trygge ved den indsats der ydes, og mener at hjælpen svarer til deres behov. Alle adspurgte beboere giver eksempler på, hvordan der i dagligdagen bliver taget hensyn til deres ønsker og vaner, og de oplever i høj grad at have indflydelse og medbestemmelse i forhold til deres hverdagsliv på plejecentret.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der afholdes indflytningssamtaler med beboerne. Her spørges ind til, hvordan beboerens hverdag fungerer bedst, og hvilke særlige ønsker og vaner beboeren har. En medarbejder beskriver, at en beboers ønsker og vaner som udgangspunkt ikke kan have en sådan karakter, at der ikke kan tages hensyn til disse. Det er medarbejderens oplevelse, at man strækker sig langt for at være mest fleksibel og imødekomende over for beboerne.</p> <p>Af interview med medarbejderne fremgår, at der er fagligt fokus på principperne bag EDEN, og det habiliterende arbejde. Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i beboernes individuelle behov, vaner og ønsker i det daglige. Der arbejdes målrettet ud fra en anerkendende tilgang.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for beboernes særlige behov, ønsker og vaner og inddrager disse i den daglige pleje og omsorg. En medarbejder beskriver fx, hvorledes hun via sin adfærd og kommunikation kan få lov til at hjælpe en bestemt beboer med personlig pleje og tøjskift uden at såre ham. Tilsynet er af den opfattelse, at denne beskrivelse burde indgå i døgnrytmeplanen.</p> <p>Triagering nævnes af flere medarbejdere som et godt og anvendeligt værktøj, der hurtigt giver overblik over ændringer i beboernes tilstand. Det fremgår dog, at arbejdet med triagering ikke er fuldt implementeret i alle enheder.</p> <p>I forhold til sundhedsfremme og forebyggelse kan medarbejderne redegøre for den faglige indsats relateret hertil. Medarbejderne beskriver forebyggelsestiltag i forbindelse med ernæring, personlig pleje, faldforebyggelse og forebyggelse af infektioner.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes der foregår et tværfagligt samarbejde for at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende i forhold til beboernes problemstillinger.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne fremtræder velsoignerede.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, som de har behov for, og at der i plejen tages udgangspunkt i beboernes resurser.</p> <p>Plejen og omsorgen er tilrettelagt ud fra beboernes særlige behov, ønsker og vaner. Medarbejderne er fagligt kompetente og kan redegøre for, hvorledes den personlige pleje tilrettelægges og udføres hos den enkelte beboer.</p> <p>Borgerne medinddrages mest muligt, og der er fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p>

### MAD OG MÅLTIDER

<p><b>Data</b></p>	<p>Maden leveres fra Centralkøkkenet og opvarmes i modtagekøkken på plejecentret.</p> <p>Leder oplyser, at alle beboere bliver ernæringsscreenet. Hvis screeningsresultatet viser at der er behov for en særlig indsats, oprettes det en ernæringsplan, og det aftales med den enkelte beboer, hvilken ernæringsindsats, der skal iværksættes, og hvor ofte der følges op med vejning.</p> <p>Der serveres morgenmad løbende i morgen- og formiddagstimerne i spisestuen. Den varme mad serveres midt på dagen og består altid af to retter, og om aftenen</p>
--------------------	--

	<p>serveres snitter. Derudover serveres der altid frisk frugt, kaffe/the, kage og andre drikkevarer i løbet af dagen.</p> <p>Der er altid en medarbejder til stede i spisestuen hele formiddagen, som hjælper og støtter de beboere, som har behov for det. Desuden har medarbejderen en rolle i forhold til at skabe en tryk og hyggelig stemning.</p> <p>De beboere tilsynet taler med oplyser, at de er meget tilfredse med forplejningen på Lindevang. Beboerne synes, at maden lever op til deres forventninger og smag. En beboer fortæller endvidere, at beboerne har medindflydelse på menuen en gang om måneden, og at det er muligt at undgå fødevarer, man ikke bryder sig om, idet der altid er et alternativ. Samtidig fortæller beboeren, at menuen på ens fødselsdag er efter eget valg.</p> <p>En beboer, som indtager sine måltider i egen bolig fortæller, at hun altid har været påpasselig med ikke at spise for fedt. Hun har derfor lavet en aftale om at få sovs serveret ved siden af tallerkenen i en lille kande, så hun selv kan dosere mængden.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at madsituationen vægtes højt, og at der er fokus på, at medarbejderne sidder med ved bordene og indtager et pædagogisk måltid, idet dette tiltag kan have en spejlende effekt på flere beboere og samtidig skabe en hyggelig atmosfære.</p> <p>Medarbejderne fortæller endvidere, at der tages individuelle hensyn til beboernes forskellige smag og ønsker. De fleste beboere vælger at spise sammen i spisestuen, og medarbejderne er opmærksomme på at støtte og motivere til fællesspisning, også de mest resurssvage beboere. De fleste medarbejdere forsøger at være sammen med beboerne under måltiderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de prøver at gøre måltidet så hjemligt og hyggeligt som muligt, blandt andet pyntes der op med dug, blomster og servietter. Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser i forhold til beboernes placering og måltidets betydning for livskvalitet.</p> <p>På de afdelinger, hvor tilsynet observerer frokostmåltidet, er næsten alle beboere samlet i spisestuen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Lindevang Plejecenter har stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, og at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet.</p> <p>Det er tillige tilsynets oplevelse, at der er stor bevågenhed på beboernes ernæringstilstand og individuelle behov i forbindelse med mad og måltider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes døgnkost er tilpasset den individuelle beboers behov.</p>

### 3.4 REHABILITERING

Data	<p>Leder oplyser, at der til stadighed arbejdes på at implementere de rehabiliterende principper i al aktivitet på plejecentret. Fx er hun meget optaget af at samtænke husets EDEN værdisæt med rehabilitering, så det tegner den røde tråd på Lindevang.</p> <p>Hun finder, at husets aktivitets- og træningsfaciliteter modsvarer målgruppens behov.</p> <p>Dokumentation for to af de udvalgte beboere indeholder en beskrivelse af beboerens fysiske, sociale og psykiske resurser, og indsatsen hos den enkelte borger er beskrevet i døgnrytmeplanen. Hos den tredje beboer savnes der en beskrivelse af beboerens samlede resurser, og af hvorledes disse understøttes og medtænkes i dagligdagen.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at trænings faciliteterne i aktiviteten er til rådighed og kan benyttes af beboerne efter behov. Beboerne tilbydes motion hver uge ved aktivitetsmedarbejder og frivillige, og aktiviteter som hyggeklub, banko, sang og</p>
------	---



	<p>busture vidner om, at der også er tænkt på at stimulere beboerne mentalt og socialt. En beboer fortæller, at medarbejderne er flinke til at spørge, om beboeren kan hjælpe lidt med i hverdagen. For eksempel sætter enkelte beboere en ære i at dække bord til morgenmaden.</p> <p>En anden beboer fortæller, at der findes et hav af aktiviteter, man kan være med til. Hun tilføjer, at det er hyggeligt, at der kommer friske pensionister udefra, som er med i Vennekredsen, da det giver et frisk pust i hverdagen.</p> <p>Tilsynet oplever en livlig og hyggelig stemning i huset, og møder flere beboere, som er i gang med en aktivitet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes fysiske, psykiske og sociale resurser i dagligdagen.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for beboernes rehabiliterende potentiale i forbindelse med pleje og praktisk bistand.</p> <p>Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne resurser i dagligdagen.</p>

### 3.5 PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Der er ansat rengøringspersonale, som står for rengøring.</p> <p>De besøgte boliger og fællesarealerne fremstår rengjorte og ryddelige. Det er tilsynets indtryk, at de praktiske gøremål i boligen er individuelt afpasset.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at enhederne forsøger at få skabt hjemlighed ved at indrette med diverse pyntegenstande, kurve med blade og aviser, gamle møbler og blomster.</p> <p>Beboerne tilkendegiver generelt tilfredshed med den praktiske hjælp i dagligdagen. Nogle beboere fortæller at de selv kan bidrage med mindre ting som at støve vindueskarm af og vande blomster. En beboer synes at der burde blive gjort rent noget oftere.</p> <p>En enkelt borger undrer sig over, at en ny rengøringsmedarbejder undlader at vaske gulvet i hendes bolig, men i stedet tørrer det over med en moppe. Denne borger får supplerende rengøringshjælp fra sin datter med jævne mellemrum.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at udnytte de situationer, der opstår i dagligdagen til at motivere beboerne til at hjælpe med små ting, som fx med at tømme skraldespand, lægge tøj på plads og andre små daglige praktiske opgaver i boligen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboernes tilfredshed med rengøringsstandarden i deres bolig er forskellig.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boligerne er forsvarlig.</p>

### 3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<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. Hun oplever en god stemning mellem medarbejderne, og tilføjer, at der er respekt for forskellighed og forskellig faglighed.</p> <p>Flere beboere tilkendegiver, at der er en god omgangstone på stedet, og at man kan tale med medarbejderne om alt.</p> <p>Tre medarbejdere, som har været på stedet i en årrække, fortæller, at de altid har oplevet en god omgangsform på plejehjemmet.</p>
-------------	---

	<p>Tilsynet observerer 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> <p>En medarbejder beskriver, at hun er bevidst om at hendes humør og kommunikation smitter af på beboerne. Medarbejderne fortæller endvidere, at det er god skik at reagere hurtigt over for en kollega, hvis man oplever, at pågældende bruger en hård eller respektløs tone.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at kommunikation kan være meget forskellig afhængig af, hvilken beboer der er tale om. En dement beboer skal måske have en mere direkte kommunikation med få valgmuligheder, da beboeren ellers bliver forvirret, hvorimod en åndsfrisk beboer har brug for en anden tilgang. Den samme medarbejder anvender humor i sin kommunikation, men medarbejder påpeger, at humor skal tilpasses den enkelte beboer, og at man skal være opmærksom på beboerens stemningsleje, som naturligt kan variere fra dag til dag.</p> <p>En beboer, som har boet på plejecentret i nogle år fortæller, at medarbejderne generelt er meget venlige og imødekommende og altid er parate til at give et kram, hvis der er behov for det.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Lindevang Plejecenter, og at stedets værdier er tydelige i medarbejdernes adfærd og kommunikation.

### 3.7 KOMPETENCEUDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at hun har arbejdet på at få mere sygepleje til Lindevang. Fremadrettet vil der være en sygeplejerske i huset to dage ugentligt.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne generelt har de rette kompetencer til målgruppen. Det oplyses, at der i år planlægges undervisning for medarbejderne i Marte Meo metoden. Det er blandt andet Tønder Kommunes egen Marte Meo konsulent, der står for oplæringen. Medarbejderne har meget stor gavn af metoden allerede, og har fået et fagligt løft i arbejdet med de demente og/eller udad reagerende beboere.</p> <p>Flere medarbejdere været på EDEN kursus og EDEN rehabiliteringskursus.</p> <p>Ledelsen fortæller videre, at der ligeledes arbejdes på at implementere triagering fuldt i alle enheder.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne er dygtige. Beboerne fortæller, at de kan snakke med alle medarbejdere, og at disse er gode til at lytte, hvis beboerne har et behov eller en problemstilling.</p> <p>Beboerne oplever de fleste medarbejdere som ansvarsbevidste, og føler sig trygge ved den måde, hvorpå der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der tilbydes relevant kompetenceudvikling, og at ledelsen er meget lydhør, når den enkelte medarbejder har forslag til kurser eller undervisning.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er yderst kompetente, og at Lindevang Plejecenter arbejder målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne.

# 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](mailto:hej@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://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.*