

Tilsynsrapport
Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Områdecenter Toftegården

Uanmeldt tilsyn
Juli 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
3.4	Mad og måltider	8
3.5	Rehabilitering	9
3.6	Praktisk bistand	10
3.7	Kommunikation og adfærd	10
3.8	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 Områdecenter Toftegården er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som:

Tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på Områdecenter Toftegården får den pleje og omsorg, som de har behov for, og at plejen tilrettelægges under hensyn til beboernes vaner og ønsker.

De interviewede medarbejdere fremstår kompetente i forhold til beskrivelserne af, hvorledes pleje og omsorg bliver udført hos tre udvalgte beboere. Medarbejderne er bevidste om, hvilke faktorer, der fremmer/ udfordrer samarbejdet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen har en del mangler og kun delvist lever op til lovgivningen og Tønder Kommunes instruks til sundhedsdokumentation.

Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegårdens ledelse allerede har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, således at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation forbedres. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der med fordel kunne indføres nogle mere systematiske arbejdsgange og rammer for dokumentation.

Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegården har fokus på den aktiverende indsats i forhold til beboerne.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere med fordel kan drøfte, hvordan samarbejdet med rehabiliteringsteamet fremover kan udbredes til hele medarbejdergruppen med udvikling og læring for øje.

Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegården har fokus på måltidets betydning for beboernes trivsel og livskvalitet, og at beboernes måltider matcher den individuelle beboers behov.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boligerne er forsvarlig.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne motiveres til at deltage i små praktiske gøremål i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegården generelt har fokus på den aktiverende indsats i forhold til beboerne. Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere med fordel kan drøfte, hvordan samarbejdet med rehabiliteringsteamet fremover kan udbredes til hele medarbejdergruppen med udvikling og læring for øje.

Det er tilsynets vurdering, at der på Områdecenter Toftegården hersker en god og imødekommende omgangstone 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 Områdecenter Toftegården arbejder målrettet videre på at udvikle den sundhedsfaglige dokumentation. Det anbefales blandt andet, at der igangsættes en drøftelse af, hvorledes der i døgnrytmeplanerne kan indgå mere handlevejledende beskrivelser af hjælpen til beboerne, og hvorledes beboernes resurser kan blive beskrevet, således at dokumentationen tager mere afsæt i den aktiverende tilgang. Endelig anbefales det, at der fremadrettet er større fokus på at dokumentere i et fagligt og professionelt sprog.
 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen på Områdecenter Toftegården sikrer, at der skabes rammer og strukturer, som gør det muligt for medarbejderne at have et større fokus på faglig refleksion og sundhedsfaglig udvikling af de daglige plejeopgaver, specielt i forhold til rehabilitering.
 3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere på Områdecenter Toftegården drøfter fordelene ved at medinddrage beboernes kontaktpersoner i rehabiliteringsmøderne, således at der skabes læring og udvikling.
-

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Solvej 2, 6520 Toftlund
Leder
Ingrid Aakjær Jørgensen
Antal boliger
49 boliger, hvoraf 18 er demenspladser, og 4 er til midlertidigt ophold
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 15. juli 2016 kl. 9.00 - 14.00
Tilsynets deltagerkreds
Leder, tre beboere, fire medarbejdere
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder oplyser, at der er sket en større udskiftning på personalesiden i år. Aktuelt er to medarbejdere langtidssygemeldt (ikke arbejdsrelateret), to er på barsel, to på uddannelse til social- og sundhedsassistent og to ældre medarbejdere er gået på efterløn. En fast assistentstilling er ubesat. Dette betyder at der er ca ti procent nye medarbejdere på centret, hvilket er mærkbart i hverdagen. Toftegården er afhængige af en gruppe af faste vikarer, som kender huset og til dels beboerne, hvilket især har stor betydning i demensafsnittene.</p> <p>En del af værdighedspuljen anvendes til aflønning af vikarer.</p> <p>I forhold til dokumentation oplyser leder, at der stadig arbejdes på at opkvalificere den skriftlige dokumentation, og at hun selv udfører tre faglige ledelsestilsyn om måneden. Medarbejderne giver overfor ledelsen udtryk for, at det er svært at få tid til at nå andet end plejeopgaverne i en meget travl hverdag. Leder oplever ligeledes, at det kniber med at få dokumenteret i tilstrækkeligt omfang. Hun oplever, at medarbejderne især har vanskeligheder med at opstille smarte mål, og opdatere indsatsområder.</p> <p>Ifølge leder vægrer enkelte ældre medarbejdere sig stadig ved IT, selvom der er arbejdet ihærdigt med sidemands oplæring.</p> <p>Leder oplyser, at hun sammen med sine gruppeledere har fokus på at forbedre kvaliteten af dokumentationen og skabe forståelse og sammenhæng, således at den enkelte medarbejder kan agere og se mening med at bruge omsorgsjournalen. Ligeledes italesætter leder over for medarbejderne, at alle har en vigtig rolle i forhold til at sikre den sundhedsfaglige dokumentation, og det er vigtigt, at alle respekterer hinandens kompetencer og roller på området.</p> <p>Målgruppen på Toftegården er komplekse fysiske ældre beboere samt beboere med diagnosticeret demens. Centret rummer fire aflastningspladser/midlertidige pladser for demente borgere.</p> <p>Leder oplever, at målgruppens kompleksitet er steget. Endvidere er mange beboere i de somatiske afsnit demente, og blot en enkelt udad reagerende dårlig beboer kan give mange udfordringer i tilrettelæggelsen af dagens arbejde.</p> <p>Leder vurderer, at arbejdet med rehabilitering og Marte Meo er de væsentligste temaer på centret på nuværende tidspunkt, og mener ikke at medarbejderne kan rumme mere lige nu, hvor sommerferie afvikling er en udfordring i sig selv.</p> <p>I efteråret skal medarbejderne endvidere oplæres i det nye omsorgssystem Nexus.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår tre beboeres sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Den ene beboers døgnrytmeplan er ikke beskrevet individuelt, og der mangler handlevejledning for hjælpen til personlig pleje. Døgnrytmeplanen tager ikke afsæt i den aktiverende tilgang, der ses ingen beskrivelse af, hvordan beboeren medinddrages i plejen. Der står blot, at beboers behov for hjælp til personlig pleje er øget.</p> <p>Der ses ikke overensstemmelse mellem de sundhedsfaglige indsatsområder og døgnrytmeplanen i forhold til beboerens fysiske resurser og mentale tilstand.</p>
-------------	--

	<p>En anden beboers døgnrytmeplan er beskrevet meget individuelt og handlevejledende. Der ses beskrivelser af beboers ønsker og vaner, men her savnes ligeledes en beskrivelse af beboers resurser og medinddragelse af disse i plejen.</p> <p>Tilsynet bemærker generelt, at den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats ikke tydeligt fremgår i dokumentationen, og at beboernes resurser i mindre grad er dokumenteret.</p> <p>Hos en tredje beboer er det flere steder beskrevet, at beboer som følge af sine skader kan have en meget seksualiseret adfærd og være udad reagerende. Dette bør følges op af en beskrivelse af, med hvilken adfærd eller kommunikation medarbejderne kan bremse/aflede beboeren.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder kan redegøre for dette med flere eksempler, som med fordel kunne indgå i døgnrytmeplanen.</p> <p>Det observeres desuden, at de sundhedsfaglige problemområder generelt er meget sparsomt udfyldt, hvor tilsynet vurderer, at beskrivelserne bør udfoldes og opdateres.</p> <p>Det i dokumentationen anvendte sprog bærer nogle steder præg af talesprog og jargon. Eksempelvis er en beboers funktionsniveau i præsentationen af beboeren beskrevet som værende på "suttelniveauet", og om en anden beboer står der, at denne har "mistet sin Emma Gad". Tilsynet vurderer, at disse beskrivelser bør erstattes med beskrivelser holdt i et professionelt fagsprog.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de oplever, at døgnrytmeplanerne er et godt redskab i hverdagen, og at de anvendes i forhold til afløsere og elever. Medarbejderen beskriver, at det er kontaktpersonerne, der har det primære ansvar for at døgnrytmeplanerne er ajourførte. De skal altid justeres ved ændringer.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun oplever, at der er alt for lidt tid til at dokumentere på grund af presset i plejen. Hun tilføjer, at hun aldrig har været fortrolig med pc'er, og helst er fri for at skrive, men at gruppeleder er flink til at hjælpe hende.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun kan glemme at dokumentere ændringer hos en beboer på grund af stor travlhed, og i stedet ringer til aftenvagten og rapporterer sine observationer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen har en del mangler og kun delvist lever op til lovgivningen og Tønder Kommunes instruks til sundhedsdokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegårdens ledelse har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, således at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation forbedres. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der med fordel kunne indføres nogle mere systematiske arbejdsgange og rammer for dokumentation.</p>

3.3 PLEJE OG OMSORG

Data	<p>Tilsynet observerer, at de beboere, som tilsynet møder under rundgang på plejecentret, fremtræder velsoignerede.</p> <p>Tilsynet har ikke haft regulært interview med nogle beboere, idet de fleste enten var i dagcenteraktivitet eller ikke i stand til at medvirke til interview på grund af demens eller anden svækkelse.</p> <p>Enkelte beboere på fællesarealer fortæller, at der ikke er noget at klage over, og at de får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>En beboer oplyser, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og altid tager hensyn til særlige behov.</p> <p>En anden beboer, som tilsynet møder på sin rundgang fremtræder velbevaret og mentalt frisk, og er ikke helt tilfreds, idet hun synes, at der hele tiden kommer nye medarbejdere ind for at hjælpe hende. Beboeren oplever, at specielt de helt unge medarbejdere ikke ved, hvad der skal hjælpes med. Beboeren føler, det er trættende hele tiden, at skulle forklare, hvordan hun ønsker hjælpen skal leveres.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne har generelt et godt kendskab til beboernes døgnrytmeplan, den ene medarbejder har selv udarbejdet døgnrytmeplanen og er meget bevidst om formuleringen og kvaliteten af denne. Medarbejderne kan forklare, hvilken rolle og ansvar der ligger i at være kontaktperson. Alle beboere har både kontaktperson fra dag- og aftenvagte.</p> <p>Medarbejderen fremhæver dog, at alle medarbejdere har et medansvar for samtlige beboere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at alle medvirker til at yde en god pleje og er fleksible og tager individuelle hensyn.</p> <p>Eksempelvis kan et bad godt rykkes til en anden dag eller til om aftenen, hvis beboeren ønsker det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, som de har behov for, og at der generelt arbejdes ud fra en rehabiliterende tankegang med inddragelse af beboernes ønsker og vaner i hverdagen.</p>

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Alle måltider leveres fra plejecentrets modtagekøkken.</p> <p>Morgenmaden serveres i enhedernes spisestue. Tilsynet observerer fin stemning ved morgenmaden i spisestuen, hvor de fleste beboere fra de somatiske afdelinger kommer for at spise. Også i demensafsnittene sidder der flere beboere over morgenmaden. Enkelte taler sammen og der er to medarbejdere omkring beboerne. De beboere, som ikke magter det eller ikke ønsker at spise i fællesskab med de øvrige beboere, får maden serveret i boligen.</p> <p>Beboerne i dagcentret, som tilsynet kort taler med, fortæller at maden er god og velsmagende. Der serveres mest traditionel dansk mad og egnsretter.</p> <p>Maden serveres på fade, og de beboere, som ikke selv kan tage, hjælpes af medarbejderne. Tilsynet observerer, at medarbejderne hjælper og servicerer beboerne stående. Medarbejderne sætter sig først senere ved bordene.</p> <p>I den fællesspisestue observeres det, at begge medarbejdere, som hjælper til under måltidet, sætter sig ved det samme bord og indtager deres pædagogiske måltid.</p> <p>Medarbejderne beskriver over for tilsynet, at der er stort fokus på, at måltiderne skal være hyggelige og hjemlige. Der er overvejelser omkring beboernes sammensætning, og der er altid medarbejdere tilstede, som indtager et pædagogisk måltid og samtidig har en rolle i forhold til at skabe en god og hyggelig atmosfære.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det fremgår af dokumentationen, hvis en beboer har særlige ernæringsmæssige behov, eksempelvis hos beboer med diabetes. Så oprettes der et indsatsområde og udarbejdes handleplan, ligesom køkkenets økonomi medinddrages i forhold til ernæringsberegning og ideer til menu. Der er udarbejdet ernæringscreening hos alle beboere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet</p> <p>Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegården har fokus på måltidets betydning for beboernes trivsel og livskvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes måltider matcher den individuelle beboers behov.</p>

3.5 REHABILITERING

<p>Data</p>	<p>Tilsynet oplyses af leder og medarbejdere om, at der i de seneste år har været meget fokus på rehabilitering. Medarbejderne har været på kommunens kurser, og føler at de har indlejret principper for rehabilitering i deres dagligdag med beboerne.</p> <p>Rehabiliteringsteamet, som kommer på centret er dygtige til at hjælpe med at opsætte smarte mål for den individuelle beboer. Det er enten gruppeleder eller en social- og sundhedsassistent, der mødes med teamet og beboeren. Adspurgt om baggrunden for, at det ikke er beboerens kontaktperson, der deltager på rehabiliteringsmødet, svarer leder, at hun vurderer, at de generelt ikke besidder de nødvendige kompetencer til at opstille smarte mål.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er træningsredskaber til rådighed i træningslokalet.</p> <p>Ligeledes ses der hyggelige kroge og stuer, hvor blandt andet frugtfade, bøger og blade ligger fremme, således at beboerne bliver motiveret og inspireret mentalt.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ønsker at gøre alt det, hun selv er i stand til. Hun nyder at være med til avisoplæsning i læsegruppen.</p> <p>En anden beboer tilsynet møder fortæller om sine små huslige opgaver, som hun deltager i og kan samtidig også fortælle, at hun er med til gymnastik. Beboeren har væsentlig nedsat mobilitet grundet sin sygdom, men fortæller, at medarbejderne alligevel altid tilbyder hende at være med til diverse aktiviteter. Beboeren kan ikke deltage i alle aktiviteter, men føler alligevel, at det er dejligt at være med, selv om hun ikke altid kan bidrage fysisk.</p> <p>Medarbejderne kan i interviewet på en meget tilfredsstillende måde redegøre for beboernes resurser og kan endvidere beskrive, hvordan beboerne medinddrages og motiveres til at fastholde deres funktionsevne fysisk, psykisk og mentalt, via deltagelse i personlig pleje og hverdagslivet på plejecentret.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun hos en meget plejkrævende beboer har opfordret denne til at klare så meget af sin barbering, han selv kan, og derefter tilbyde at hjælpe med resten. Hun er bevidst om, at ikke alle hendes kolleger gør det samme, idet det tager lidt længere tid at hjælpe beboeren færdig, men hun oplever at beboeren virkelig ønsker at klare dele af sit toilette, og hun bruger tiden på oprydning og andet imens. Medarbejderen er opfordret til at beskrive dette i døgnrytmeplanen.</p> <p>En anden medarbejder er af den opfattelse, at rehabilitering generelt er tidskrævende, og derfor ikke er muligt at indtænke i plejen. Medarbejderne fortæller, at der ikke er kultur for at de deltager i møder med beboere og rehabiliteringsteam, men at det som regel er gruppeleders opgave.</p> <p>Medarbejderne finder bredden og variationen af aktiviteter passende for målgrupperne på centret, men fortæller samtidig, at en stigende del af beboerne er meget demente og syge, og derfor ikke kan profitere af fællesaktivitet. Disse beboere har i stedet gavn af en ledsaget gåtur eller nærhed med en medarbejder/frivillig i egen bolig. Det fremgår af interviewet, at nogle medarbejdere finder, at der mangler tid til at støtte op om borgernes rehabiliterende potentiale.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ved, at en bestemt beboer er meget socialt anlagt, og derfor støtter og husker hun beboeren på at deltage i dagcentrets aktiviteter.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at en dement beboer har stor glæde af at komme ud og gå tur, men at han sjældent kommer ud, idet han på grund af uhensigtsmæssig adfærd overfor andre skal ledsages af en medarbejder, hvilket der sjældent er tid til.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Områdecenter Toftegården generelt har fokus på den aktiverende indsats i forhold til beboerne. Det er samtidig tilsynets oplevelse, at medarbejderne har meget forskellig opfattelse af, og praksis i forhold til at arbejde med rehabilitering.</p>

Det er endvidere tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere med fordel kan drøfte, hvordan samarbejdet med rehabiliteringsteamet fremover kan udbredes til hele medarbejdergruppen med udvikling og læring for øje.

3.6 PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Rengøringsopgaven på plejecentret løses af internt servicepersonale (husassistenter). Tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard overalt på plejecentret og i beboernes boliger.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med renholdelsen af deres bolig.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne medinddrages i praktiske gøremål i det omfang, det er muligt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boligerne er forsvarlig.</p> <p>Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne motiveres til at deltage i små praktiske gøremål i dagligdagen.</p>

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Beboere giver udtryk for, at medarbejderne er omsorgsfulde og imødekommende, og at der altid kommunikeres i en respektfuld og høflig tone.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at dialogen mellem beboere og medarbejdere er god, og at man er meget opmærksom på, hvorledes man kommunikerer, således at der aldrig råbes eller tales mindre pænt til en beboer. Der anvendes meget humor i kommunikationen, dette opleves som en måde at få skabt en god stemning.</p> <p>Medarbejderne oplever, at kommunikationen mellem medarbejdere er konstruktiv og respektfuld. Oplever man en sjælden gang, at en kollega taler i en negativ tone til sine kolleger, er der tillid i medarbejdergruppen til at, man taler åbent med hinanden om dette.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der på Områdecenter Toftegården hersker en god og imødekommende omgangstone og adfærd.</p>

3.8 KOMPETENCEUDVIKLING

Data	<p>Leder er af den opfattelse, at Områdecenter Toftegården generelt besidder de kompetencer, der er behov for. Der kan desuden trækkes på sundhedsfaglig viden fra kommunens specialister, blandt andre Marte Meo konsulenten. Leder er dog samtidig klar over, at der fremadrettet vil være behov for at ansætte uddannede social- og sundhedsassistenter i de stillinger, der forlades af de ældre medarbejdere.</p> <p>Kompleksiteten hos beboerne er stigende, og det stiller stadig større krav til medarbejdernes faglige og personlige kompetencer.</p>
-------------	--

	<p>Leder oplyser, at der er udarbejdet en fælles kompetenceudviklingsplan for Pleje og Omsorg.</p> <p>Medarbejderen får løbende tilbudt kursuser, som finder sted i kommunalt regi. Medarbejderne beskriver, at mulighederne for kurser har været lidt beskedne i forhold til faglige, individuelle kurser.</p> <p>Det er mest fælleskurser, blandt andet om den nye elektroniske journal, der er planlagt i efteråret.</p> <p>En medarbejder oplever, at hun har brug for mere demensviden, idet der kommer flere og flere demente beboere på plejecentret.</p> <p>Desuden fortæller medarbejderne, at de har meget stor glæde af kommunens Marte Meo konsulent til de demente og udad reagerende beboere.</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.