

Tilsynsrapport  
**Tønder Kommune**

Ældreområdet  
Plejecentret Hjørnegården

Uanmeldt tilsyn  
September 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	7
3.5	Rehabilitering	7
3.6	Praktisk bistand	8
3.7	Kommunikation og adfærd	8
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 Hjørnegården er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

*Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på Plejecenter Hjørnegården får den pleje og omsorg, de har behov for. Medarbejderne er fagligt kompetente og tilbyder en individuel tilrettelagt pleje og omsorg, som tager udgangspunkt i målgruppens særlige behov, og den enkelte beboers vaner og ønsker. Beboerne udtrykker selv tilfredshed med den hjælp, de ydes.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på medinddragelse og vedligeholdelse af beboernes fysiske, psykiske og sociale resurser.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen har delvise mangler. Der bør arbejdes på at udfolde beskrivelserne af beboernes konkrete behov for hjælp i døgnrytmeplanen.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at det rehabiliterende sigte kan styrkes yderligere ved, at beboerens samlede resurser fremgår af døgnrytmeplanens resume.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Hjørnegården har fokus på faktorer, der har betydning for beboernes livskvalitet og trivsel i forbindelse med mad og måltider.

Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og med måltiderne på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Hjørnegården har fokus på at aktivere og understøtte beboernes rehabiliterende potentiale i dagligdagen på centret og gennem spontane og planlagte aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende. Beboerne selv udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i deres boliger.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen og samværet mellem medarbejdere og beboere er baseret på respekt og imødekommenhed.

Det er tilsynets vurdering, at der er en god stemning og adfærd på plejecentret, og at medarbejderne er opmærksomme på deres egen rolle i den forbindelse.

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 Hjørnegården 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 endvidere, at det fremadrettet sikres, at dokumentationen formuleres i et objektivt og professionelt sprog, som understøtter de faglige overvejelser i dagligdagen.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Trælborgvej 4, 6261 Bredebro
<b>Teamleder</b>
Pia Bonde Duus (ny leder pr. 1.2. 2016)
<b>Antal boliger</b>
18 almene plejeboliger og fire palliative pladser, hvoraf en er ubesat på tilsynstidspunktet.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 19. september 2016, kl 13.30- 16.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Gruppeleder, tre beboere og to medarbejdere.
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM Manager Maud Rosendahl, cand.scient.soc

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Tilsynet indledes sammen med plejecentrets gruppeleder, som oplyser, at der er tiltrådt ny leder på plejecentret i februar i år.</p> <p>Ifølge gruppeleder arbejdes der i øjeblikket på, at medarbejderne er organiseret og fungerer som ét team i alle vagter. Det er nu indført, at alle har forskellige vagter på frivillig basis.</p> <p>Plejecentret har økonomiske udfordringer, idet der er lukket to almene boliger. Tilsynet oplyses om, at det for at undgå opsigelser er aftalt, at medarbejderne afspadserer eventuel overtid.</p> <p>Medarbejderne går i gang med kurser i Nexus i den kommende uge.</p> <p>Det oplyses, at der er givet midler fra velfærdspuljen, som er omsat til at en assistent er kommet op i tid med en ugentlig aktivitetsdag. Fx har der lige været udflugt til Rømø. Der er endvidere fokus på de beboere, som ikke har gavn af det store fællesskab og som har brug for en-til-en kontakt.</p> <p>Ergoterapeuten, som er tilknyttet rehabiliteringsteamet, skal sammen med aktivitetsmedarbejderen i gang med at udrede beboernes livshistorier. Gruppeleder vurderer, at rehabiliteringsteamet har medvirket til et øget fokus på beboernes rehabiliteringspotentiale.</p> <p>Der har været stor udskiftning i beboergruppen siden sidste år. Der er kommet fire nye beboere i sommer, som er relativt resursestærke. Det skaber nyt liv i huset, og disse beboere er meget omsorgsfulde over for medbeboerne og hjælper til og går ture mv. som er fint i et rehabiliterende sigte.</p> <p>Aktuelt er der enkelte langtidssygemeldinger, som dog ikke er arbejdsrelaterede. Endvidere har enkelte medarbejdere brug for nogle arbejdsmæssige hensyn af private årsager.</p> <p>Generelt vurderer gruppeleder, at det psykiske arbejdsmiljø er blevet meget bedre i de seneste måneder, og hun oplever, at forholdene på plejecentret har stabiliseret sig med den nye leder efter en lang periode med lederskift og organisatoriske forandringer.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Ifølge gruppeleder arbejdes der løbende med dokumentation. Man vil gerne have mere fokus på livshistorie. Der er et månedligt ledelsestilsyn, hvor ledelsen gennemgår 3-4 beboere og her opfanges mange ting. Der er et ønske om, at medarbejderne hjælpes ad med dokumentation, særligt i forhold til det nye system, der er på vej. Ledelsen håber, at det nye system bliver nemmere at arbejde med og mere logisk.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere følger op på dokumentationen i indsatsområderne. Hvis der sker ændringer hos en beboer, udarbejdes der et indsatsområde, som tjekkes dagligt. Nye advis'er læses i fællesskab ved opstart af en vagt, og så kan man hver især gå ind og læse om de beboere, man skal hjælpe den pågældende dag.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre beboeres dokumentation.</p>
-------------	---

	<p>Der er udarbejdet døgnrytmeplan for alle tre beboere. Døgnrytmeplanen er generelt ajourført og indeholder en overordnet beskrivelse af beboerens behov for hjælp. Her savnes dog en beskrivelse af beboerens samlede resurser i det indledende resume af helbredstilstand. Der ses relevante indsatsområder i alle tre dokumentationer. Tilsynet bemærker positivt, at der i døgnrytmeplanen henvises til aktive indsatsområder, og at disse generelt er ajourført.</p> <p>Beskrivelsen af hjælp til bad og personlig pleje er sparsom og kunne med fordel være mere vejledende og individuelt beskrevet. Tilsynet bemærker, at der hos en beboer anvendes et ikke fagligt og subjekt sprog i døgnrytmeplanen.</p> <p>Hos en beboer med svært forståelig tale og apraksi børe dette fremgå af døgnrytmeplanen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen har delvise mangler.</p> <p>Der bør arbejdes på at udfolde beskrivelserne af beboernes konkrete behov for hjælp i døgnrytmeplanen.</p> <p>Det er endelig tilsynets vurdering, at det rehabiliterende sigte kan styrkes yderligere ved, at beboerens samlede resurser fremgår af døgnrytmeplanens resume.</p>

### 3.3 PLEJE OG OMSORG

<b>Data</b>	<p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de får.</p> <p>Den ene beboer fortæller, at medarbejderne altid er venlige og hjælpsomme, og at hun er medinddraget i tilrettelæggelse af hjælpen. Beboeren fortæller, at hun kun får let støtte til personlig pleje og bad.</p> <p>Beboeren, som er flyttet ind for nogle måneder siden, fortæller, at hun er meget glad for at være her og sagtens kan få tiden til at gå. Hun nyder det sociale fællesskab, og det, at der altid er nogen at snakke med. Hun har gamle venner og familie i nærheden, som kommer og besøger hende, og oplever stor trykthed ved at være på centret. Hun sætter meget pris på hjælpen til bad, da hun har faldtendens.</p> <p>En anden beboer er ligeledes tilfreds med den hjælp hun får, men betegner sig selv som næsten selvhjulpne. Hun klarer de fleste ting selv, herunder at dryppe øjne og personlig pleje.</p> <p>Gruppeleder vurderer, at der er en høj faglighed i huset. Medarbejderne er begyndt at arbejde med triage, som hun vurderer fungerer godt. Det skaber synlighed og overblik.</p> <p>Medarbejdere har et godt kendskab til beboernes trivselsplan og kan på en faglig og detaljeret måde redegøre for beboernes individuelle behov for pleje og omsorg.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive, hvordan beboeren medinddrages i opgaveløsningen og for den indsats, der ydes for at fastholde beboerens egenomsorg og funktionsniveau.</p> <p>Medarbejdere oplever, at de endnu ikke bruger triagering helt systematisk. De er dog enige om, at metoden giver et hurtigt overblik over udvikling og ændringer hos beboerne. En medarbejder fortæller, at beboernes plejebehov hurtigt kan ændre sig, og at hun derfor er meget opmærksom på at observere de svageste beboere, så plejen og omsorgen tilrettes de aktuelle behov, eksempelvis i forhold til hudpleje, mundpleje eller smerter. Hun oplever, at der er stor faglig opmærksomhed på, at beboerne får en god og individuel pleje og omsorg.</p> <p>Beboerne fremtræder velsoignerede og velklædte.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har brug for.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de ydes.</p> <p>Medarbejderne er fagligt kompetente og tilbyder en individuel tilrettelagt pleje og omsorg, som tager udgangspunkt i målgruppens særlige behov, og den enkelte beboers vaner og ønsker.</p>

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på medinddragelse og vedligeholdelse af beboernes fysiske, psykiske og sociale resurser.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Plejecentret modtager mad fra storkøkkenet, og maden varmes og anrettes i plejecentrets køkken og serveres i fællesspisestuerne.</p> <p>De beboere, der har lyst, mødes til måltiderne i spisestuen. Tilsynet oplyses om, at det kun er få beboere, der vælger at indtage måltidet i egen bolig.</p> <p>Gruppeleder oplyser, at der er arbejdet meget på at forbedre måltiderne på centret, og at der blandt andet er etableret et herrebord og et bord med beboere, som kan sidde et stykke tid og tale sammen og hygge efter måltiderne. Der er også enkelte, som har brug for at blive skærmet fra stimuli.</p> <p>Plejecentret har arbejdet med at strække tiden mellem hovedmåltiderne, så beboerne når at få noget appetit.</p> <p>Der kommer smurte snitter fra storkøkkenet til aftensmåltidet. I den forbindelse nævner medarbejderne, at der mangler forståelse fra køkkenet for, at alle fx gerne vil have en æggemad, og det skaber lidt utilfredshed når der ikke er nok.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der for tiden ikke er så meget brugerinddragelse i valg af menu, men at der tidligere var det. Det vil de meget gerne have genindført.</p> <p>Beboerne synes langt hen af vejen, at maden er god, men at den er lidt kedelig ind i mellem. Også medarbejderne påpeger, at der godt kunne ønskes en større variation i nogle retter, fx grød og farsmad.</p> <p>Der er generelt meget fokus på beboernes vægt og ernæringstilstand. Alle beboere bliver vejret efter behov og der er fokus på den totale ernæringstilstand over døgnet. Der er fokus på småtspisende og afkræftede beboere, som tilbydes lækkerier og små proteinholdige mellemmåltider mv.</p> <p>Medarbejderne har erfaring for, at det er væsentligt at sætte ind med små individuelle tiltag, hvis en beboer taber sig. Hos disse beboere oprettes indsatsområde, som løbende evalueres.</p> <p>Ifølge medarbejderne spiser de ikke pædagogiske måltider, selv om de mener at have muligheden. Det er der behov for afklaring på.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Hjørnegården har fokus på faktorer, der har betydning for beboernes livskvalitet og trivsel i forbindelse med mad og måltider.</p> <p>Beboerne er generelt er tilfredse med madens kvalitet og med måltiderne på plejecentret.</p>

### 3.5 REHABILITERING

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne forklarer, hvordan de arbejder rehabiliterende som hjælp til selvhjælp. Det falder dem naturligt og ligger implicit i plejen og i dagligdagens aktivitet. Der er ligeledes fokus på at fortælle kollegerne, hvis man oplever, at en bestemt tilgang fungerer godt hos en beboer. Der gives eksempler på udvikling hos beboere; for en beboer har man sammen med rehabiliteringsteamet fundet ud af, at det er vigtigt, at vedkommende får morgenmad som det første, efter at hun er vågnet, så hun får appetit til middagsmaden. En anden beboer med lårbensbrud, hvor det nærmest var opgivet, at hun skulle kunne genvinde gangfunktionen, går nu ved egen hjælp ved rollator.</p>
-------------	---



	<p>Medarbejderne er blevet mere bevidste om, hvor vigtigt det er at være enige i personalegruppen om, fx hvornår man understøtter en beboers gangfunktion i stedet for at tilbyde en kørestol, fordi det går hurtigere. I dagvagten synes medarbejderne, at de er gode til at holde hinanden op på de mål, som sættes for beboerne.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de sætter pris på de aktiviteter der er, om end de ikke oplever at der er så mange. De giver samtidigt udtryk for, at de i vid udstrækning kan beskæftige sig selv.</p> <p>Der ses en aktivitetskalender for Hjørnegården, hvoraf det fremgår, at der er sang og oplæsning hver torsdag og blomsterdekoration om fredagen. Gudstjeneste er fast på programmet. Vennekredsen har også et musikalsk arrangement en formiddag om måneden.</p> <p>Der er gymnastik i dagcenteret to gange om ugen.</p> <p>Der er ifølge medarbejderne et nyt torv i byen, hvor de mest resursestærke beboere gerne går op og fx besøger cafeen. De, som ikke kan gå, har mulighed for at bliver kørt på cykel derop. Det oplyses, at medarbejderne er gode til at iværksætte spontane aktiviteter, når tid og lejlighed byder sig.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Hjørnegården har fokus på at aktivere og understøtte beboernes rehabiliterende potentiale i dagligdagen på centret og gennem spontane og planlagte aktiviteter.</p>

### 3.6 PRAKTISK BISTAND

<p><b>Data</b></p>	<p>Tilsynet oplyses om, at der er en fast rengøringsassistent til rengøringsopgaver. Beboerne tilkendegiver over for tilsynet, at de er meget tilfredse med rengøringshjælpen i deres bolig. En beboer passer selv sine blomster og støver lidt af ind i mellem. Det betyder meget for hende, at hun kan klare lidt stadigvæk.</p> <p>En anden boer er glad for den hjælp, hun får til rengøring, da hun ikke har så mange kræfter mere og ser dårligt.</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>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i deres boliger. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende.</p>

### 3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<p><b>Data</b></p>	<p>Det er vigtigt for medarbejderne, at der skabes en god stemning for beboerne. Ved morgenbordet er der fx fokus på, at personalet ikke sætter sig i en gruppe, men spreder sig ud og understøtter en god samtale blandt beboerne. Medarbejderne vurderer, at der er et godt fællesskab og trygge rammer i hele huset nu.</p> <p>Der har tidligere været en lidt hård tone i huset, men det har ændret sig positivt i løbet af det sidste år, oplever medarbejderne. De kan godt være ude for, at det er nødvendigt at sige til en kollega, at man ikke er enig i måden at tale på, og det opleves naturligt og respekteret, at man siger fra overfor hinanden på en ordentlig måde.</p>
--------------------	---

	<p>I forhold til omgangsform med beboerne kan der være forskel på, hvordan man agerer hos den ene og den anden beboer. Der skal tages individuelle hensyn, men det er ikke medarbejdernes forventning, at det dokumenteres med mindre det drejer sig om ganske særlige ting, som fx tiltaleform eller religiøse hensyn.</p> <p>Beboerne giver udtryk for tilfredshed med omgangsformen på stedet. En af beboerne oplever at han kan godt give tilbage af samme skuffe, hvis medarbejderne laver sjov med ham.</p> <p>Tilsynet er vidne til en hyggelig og rolig stemning og atmosfære overalt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen og samværet mellem medarbejdere og beboere er baseret på respekt og imødekommenhed.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der er en god stemning og adfærd på plejecentret, og at medarbejderne er opmærksomme på deres egen rolle i den forbindelse.</p>

### 3.8 KOMPETENCEUDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Ifølge gruppeleder er der blevet fastansat en ny social- og sundhedsassistent. Det er positivt, da det generelt er svært at rekruttere assistenter i området.</p> <p>Knap halvdelen af centrets personale er for nuværende social- og sundhedsassistenter. Lige nu er der kun en assistent i aftenvagten.</p> <p>Centersygeplejersken er blevet frigivet til at bevæge sig rundt i hele huset, og det kan man mærke understøtter den faglige kvalitet og udvikling. Hun indgår fx i sparring og undervisning og ved svære samtaler.</p> <p>Der er kompetenceudvikling for de ansatte inden for Marte meo, og inden længe er der undervisning i omsorgssystemet Nexus.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der netop har været undervisning for alle social- og sundhedsassistenter af de palliative sygeplejersker. Det har været meget givende, og den ny viden kan anvendes i hele huset og komme alle beboere til gode.</p> <p>Medarbejdere vurderer, at de generelt er godt klædt på til at varetage plejen af husets målgrupper. De kan altid trække på sygeplejersken i huset og få vejledning og sparring, og det opleves som uundværligt. Sygeplejersken deltager i morgenrapporten og kender alle beboerne.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de er meget glade for deres nye leder. Hun betegnes som meget lydhør, og hun går foran i mange henseender, og deltager også aktivt i plejen, hvis der er behov for det.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</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](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.*