

Tilsynsrapport  
**Tønder Kommune**

Pleje og Omsorg  
Richtsens Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
Juli 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	7
3.4	Rehabilitering	8
3.5	Praktisk bistand	9
3.6	Kommunikation og adfærd	9
3.7	Kompetenceudvikling	10
4.0	Tilsynets formål og metode	11
4.1	Formål	11
4.2	Metode	11
4.3	Vurderingsskala	12
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	12
4.5	Præsentation af BDO	13

---

## 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 Richtsens Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som:

### *Meget tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, og at plejen tilrettelægges efter beboernes individuelle behov, ønsker og vaner.

Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, ønsker og vaner, og optagede af at finde individuelle løsninger, der gavner den enkelte.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Richtsens Plejecenter generelt lever op til lovgivning og god faglig standard.

Tilsynet vurderer samtidig, at Richtsens Plejecenter med fordel kan arbejde mere målrettet med at få beboernes resurser beskrevet i den sundhedsfaglige dokumentation og have mere fokus på, om hjælpen tager afsæt i den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende tilgang.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget opmærksomme på at skabe trivsel og hygge omkring måltiderne på plejecentret. Det er samtidig tilsynets oplevelse, at medarbejderne har fine faglige refleksioner vedrørende beboernes individuelle behov i tilknytning til mad og måltider på centret.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes resurser i hverdagen og i den daglige pleje og omsorg.

Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne resurser i dagligdagen.

Beboerne oplever, at medarbejderne generelt har en høflig og venlig adfærd.

Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Richtsens Plejecenter.

Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i deres boliger.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boliger er forsvarlig.

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 Richtsens Plejecenter fremadrettet sikrer, at alle beboeres sundhedsfaglige problemsområder i helhedsvurderingen er korrekt udfyldt.
2. Tilsynet anbefaler endvidere, at medarbejderne undervises og vejledes i at beskrive beboernes resurser, således at dokumentationen tager mere afsæt i den aktiverende tilgang.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Plantagevej 16, 6270 Tønder
<b>Ledelse</b>
Plejecenterleder Jette Marie Frishøj, Stedfortræder Christina Jørgensen
<b>Antal boliger</b>
69 pladser, heraf 38 almene boliger, 29 boliger for demensramte, og 2 demens aflastningspladser
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 12. juli 2016 kl. 10.00 - 15.00
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Ledelsen, tre beboere og seks medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Siden sidste tilsyn er der sket organisatoriske ændringer på Richtsens Plejecenter, og centret har fået ny leder, som tiltrådte i april måned i år.</p> <p>Leder oplyser, at der er planlagt og iværksat flere tiltag til faglig og organisatorisk udvikling af centret. Plejecentret er indrettet og drives som Leve-Bo miljø, hvor der arbejdes ud fra Eden principper. For at støtte op om dette, og især i mad og måltidssituationen om aftenen, hvor der fremover serveres varm mad, har det været nødvendigt at opsigte fire medarbejdere i køkkenet for at skaffe resurser til at udvide normeringen i aften timerne.</p> <p>Ledelsen er endvidere meget optaget af at få skabt en kultur på centret, hvor alle arbejder efter samme værdier, og hvor der er fokus på det gode arbejdsmiljø.</p> <p>Ledelsen har igangsat arbejdet med at etablere en teamorganisering, således at medarbejdernes kompetencer fordeles optimalt i forhold til centrets målgrupper.</p> <p>Ledelsen står for sammensætning af teams, men der er et tæt samarbejde med medarbejderne for at skabe medansvar og mening for den enkelte medarbejder.</p> <p>Som et nyt tiltag er der ude i enhederne opsat skriveborde med pc'er i alle fællesrum, for at medarbejderne kan være mest muligt sammen med beboerne.</p> <p>Tilsynet erfarer, at ny leder har orienteret sig i sidste års tilsynsrapport, og hun fortæller, at der er iværksat en proces vedrørende dokumentation, der skal sikre, at alle medarbejdere i højere grad tager medansvar for at udarbejde og opdatere dokumentationen. Dokumentation er et fast tema på hus møderne, og her tages relevante eksempler op.</p> <p>Ledelsestilsynene viser, at der er sket en forbedring af det skriftlige grundlag over de sidste tre måneder, men leder pointerer, at det er et evigt udviklingsområde. Medarbejderne får med den nye teamorganisering tildelt ekstra tid til at dokumentere.</p> <p>Som udviklingsområder nævnes blandt andet arbejdsmiljø og forflytninger. Plejecentret har fået midler til at indrette et lokale, hvor forflytningsvejledere har fået rammer til at undervise medarbejderne.</p> <p>Endelig oplyses det, at der for midler fra værdighedspuljen er blevet ansat en ny medarbejder, og at der er etableret en arbejdsgruppe, som skal udvikle koncept for "den gode indflytning".</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med Triagering i de enkelte afdelinger.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre beboeres sundhedsfaglige dokumentation. Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt tilfredsstillende.</p> <p>Alle journaler indeholder helhedsbeskrivelse, funktionsvurdering og døgnrytmeplan.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der hos en beboer mangler at blive udfyldt indsatsområder.</p> <p>Døgnrytmeplanerne som tilsynet gennemgår, er alle handlevejledende og individuelt beskrevet, og hos alle tre er der indledningsvist udfyldt et resume af helbredstilstand,</p>
-------------	---

	<p>som giver et godt borgeroverblik, således at man hurtigt bliver præsenteret for beboerens sundhedsmæssige udfordringer. Især hos den ene beboer er der udarbejdet en fin skriftlig præsentation af beboerens funktionsniveau, mentale og hukommelsesmæssige tilstand, sociale resurser og netværk, særlige ønsker og vaner i hverdagen, mobilitet og brug af hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i to af døgnrytmeplanerne primært tages afsæt i den hjælp og støtte beboeren skal have leveret, og mindre i beboernes fysiske, psykiske og mentale resurser, og hvordan der støttes op om disse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats kan blive tydeligere i de døgnrytmeplaner, som gennemgås.</p> <p>Den sundhedsfremmende og forebyggende indsats fremgår primært i helhedsbeskrivelserne og handleplanerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen beskriver relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, eksempelvis i forhold til psykisk adfærd, søvn, faldforebyggelse og væskeindtagelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonens arbejde at ajourføre døgnrytmeplanerne, når der er ændringer hos beboeren.</p> <p>Tilsynet interviewer en gruppe medarbejdere, som har stor faglig viden om beboerne.</p> <p>Tilsynet finder, at den viden med stor fordel kan dokumenteres i beboerens døgnrytmeplan for at sikre fastholdelse og løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at medarbejderne anvender døgnrytmeplaner som et vigtigt arbejdsredskab i hverdagen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Richtsens Plejecenter lever op til lovgivningen på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Richtsens Plejecenter med fordel kan arbejde mere målrettet med at få beboernes resurser beskrevet i den sundhedsfaglige dokumentation og have mere fokus på, om hjælpen tager afsæt i den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende tilgang.</p>

### 3.3 PLEJE OG OMSORG

<b>Data</b>	<p>De beboere, tilsynet møder på sin rundgang på fællesarealer, er alle meget tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager og har bestemt ikke noget at klage over.</p> <p>De beboere, som tilsynet interviewer i egen bolig, er velsoignerede og udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>En beboer oplyser, at medarbejderne er venlige og imødekommende og altid tager hensyn til særlige behov. Beboeren er specielt glad for, at medarbejderne respekterer, at han er nogen gange er for træt til at være social, og at det er acceptabelt, at han bliver i sin bolig.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun sætter stor pris på stadig selv at kunne bestemme over sit liv. Beboeren er glad for, at hendes særlige ønsker og vaner i forhold til eksempelvis hvornår hun vil op om morgenen og i seng om aftenen, altid bliver respekteret af medarbejderne.</p> <p>De interviewede medarbejdere kan redegøre for, hvorledes den personlige pleje skal udføres. En medarbejder beskriver i forhold til en beboer, hvis kræfter kan svinge meget fra dag til dag, at hun løbende har fokus på at observere, om beboeren ikke udtrættes, og at der derfor tilbydes kompenserende pleje, således at beboeren kan få små oplevelser og gode stunder, som kan skabe livskvalitet.</p>
-------------	--

	<p>En medarbejder har et særligt fokus på en beboers udtryk og kropssprog, idet det er svært for beboeren at give verbalt udtryk for sine behov.</p> <p>Tilsynet spørger de interviewede medarbejdere omkring sundhedsfremme og forebyggelse, og de kan fagligt forklare, hvilke observationer/tiltag, der skal være fokus på for at hindre, at beboernes funktionsniveau forringes.</p> <p>I forhold til kontaktpersonordningen bemærker tilsynet, at beboerne ikke er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson, men er bevidste om, at alle kan hjælpe, hvis der skulle være behov for dette.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne på fællesarealerne fremtræder velsoignerede.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, og at plejen i høj grad tilrettelægges efter beboernes individuelle behov, ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, ønsker og vaner, og optagede af at finde individuelle løsninger, der gavner den enkelte.</p>

## MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at der dagligt produceres frisk mad i plejecentrets køkken.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at der er stort fokus på måltidets betydning for det sociale fællesskab og for beboernes livskvalitet og ernæringstilstand. Der er indført pædagogiske måltider på centret, og de fleste medarbejdere spiser sammen med beboerne.</p> <p>Det er besluttet, at der fremadrettet skal serveres varm mad om aftenen, som en del af EDEN konceptets tankesæt. Leder oplyser, at der sættes ekstra personaleresurser ind om aftenen, således at der er flere medarbejdere til at varetage færdiggørelse og servering af den varme mad sammen med beboerne.</p> <p>De beboere tilsynet taler med oplyser, at de er meget tilfredse med forplejningen. Beboerne synes, at maden lever fuldt ud op til deres forventninger og smag.</p> <p>Beboerne oplyser, at de selv har stor indflydelse på morgen- og aftensmaden, og at de er meget tilfredse med portionstørrelsen på middagsmaden.</p> <p>Der serveres morgenmad hele formiddagen i spisestuen. Der er altid en medarbejder til stede i spisestuen hele formiddagen, som hjælper og støtter de beboere, som har behov for dette. Desuden har medarbejderen en rolle i forhold til at skabe en tryk og hyggelig stemning. En medarbejder fortæller, at hun lægger vægt på at være et hundrede procent til stede i måltidssituationen, og skabe ro om måltidet. Hun refererer endvidere, hvordan en gammel velbevaret kvinde, der for nylig er flyttet ind, underholder og tryllebinder hele bordet med historier om sit liv under måltiderne.</p> <p>En anden medarbejder, som arbejder i demens afsnittet, giver eksempler på, at der her er helt andre vilkår for mad og måltider, idet en del beboere netop skal skærmes fra for megen aktivitet, og derfor får serveret deres mad og spiser i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, 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 resursevage beboere.</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>Tilsynet får oplyst, at alle beboere er kostscreenet, og at der er fokus på, at beboerne får den mad, de ønsker, og på om kosten svarer til beboerens behov for ernæring, fx i forhold til om beboeren har behov for en særlig proteinrig diæt eller findelt kost på grund af dårlig tandstatus.</p>
-------------	---



	<p>Medarbejderne oplyser, at der er et godt samarbejde med køkkenpersonalet.</p> <p>Tilsynet går igennem to huse, hvor beboere og medarbejdere indtager middagsmåltidet, og observerer hyggelige måltidssituationer, hvor en livlig dialog og god atmosfære er til stede. Der sidder medarbejderne med ved alle bordene og hygger om beboerne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget opmærksomme på at skabe trivsel og hygge omkring måltiderne på plejecentret. Det er samtidig tilsynets oplevelse, at medarbejderne har fine faglige refleksioner vedrørende beboernes individuelle behov i tilknytning til mad og måltider på centret.</p>

### 3.4 REHABILITERING

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at plejecentret har stor glæde af de ugentlige besøg af rehabiliteringsteamet, som kommer og taler med beboerne om deres mål. Især i forhold til de nye beboere er det meget givtigt at medinddrage teamet, og medarbejderne lærer meget af disse møder.</p> <p>En del af beboerne er demente eller så alderdomssvækkede og syge, at det kan være svært for medarbejderne at tænke rehabiliterende, selvom de godt ved, at der selv hos de svageste beboere er muligheder for at understøtte beboeres egne resurser. Sparring med terapeuter og sygeplejerske udefra er derfor meget værdifuld, og medarbejderne er meget glade for samarbejdet.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at træningsfaciliteterne på centret er til rådighed og kan benyttes af alle beboerne efter behov. Det er dog mest dagcentrene, som benytter dem.</p> <p>En lettere dement beboer fortæller, at hun dagligt går til hånde i huset, fx med borddækning og aftørring af borde og sammenlægning af vasketøj. Beboeren finder, at hun er nødt til at hjælpe i huset, da hun synes at personalet har så travlt. Tilsynet bemærker positivt, at det i beboerens dokumentation er fint beskrevet, at denne beboer trives bedst når hun kan bidrage med små praktiske opgaver til fællesskabet.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes hun sammen med beboeren har fundet frem til, at beboeren kan gå hele vejen til hovedindgangen med en lille pause midtvejs.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at hvis vejret er godt, planlægges der altid små udendørsaktiviteter i den velanlagte have, hvor der er drivhus og blomsterbede. De praktiske opgaver bliver således nogle gange flyttet til om eftermiddagen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes resurser medinddrages i dagligdagen med henblik på vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er stor forskel på beboernes ønsker i forhold til medinddragelse i plejen og deltagelse i træning og aktivitet. Nogle beboere er meget aktive og deltager i alt, de får tilbudt - mens andre beboere har stort behov for motivation af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes der i motivationen af beboerne anvendes verbal og non verbal guidning som et nyttigt redskab.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes resurser i hverdagen og i den daglige pleje og omsorg.</p> <p>Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne resurser i dagligdagen.</p>

### 3.5 PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Tilsynet oplyses om, at rengøringsopgaven varetages af plejepersonalet. Der bliver gjort rent i boligerne hver 14. dag i en halv time.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger og hjælpemidler fremtræder rengjorte. Det samme gælder for fællesarealerne.</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> <p>Medarbejderne fortæller, at de holder øje og støtter beboeren til at medvirke til at holde boligen ren og ryddelig.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i deres boliger.</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 og medarbejdere oplyser samstemmende, at tonen imellem medarbejderne ind i mellem har været lidt hård. Medarbejderne tilskriver det, at plejecentret har været inde i en turbulent periode med lederskift og nedskæringer og opsigelser med utryghed til følge. De vurderer dog, at det er blevet meget bedre på det seneste.</p> <p>De interviewede boerne giver udtryk for, at der bliver talt til dem i en respektfuld tone.</p> <p>Samtlige adspurgte beboere fortæller, at de føler sig respekteret og mødt med anerkendelse, og en beboer tilkendegiver, at han sætter pris på den humor, som er en del af stedets tone.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun en sjælden gang har oplevet, at en medarbejder talte i en negativ tone til sine kolleger. Hun mener, at der er tillid i medarbejdergruppen til at man reagerer på u hensigtsmæssig adfærd, og taler åbent med hinanden om det.</p> <p>En medarbejder, som har været på stedet i en årrække, fortæller, at hun altid har oplevet en god omgangsform på plejecentret. En forholdsvis nyansat medarbejder har samme oplevelse, og tilføjer, at han har fået en meget fin introduktion.</p> <p>En tredje medarbejder bemærker, at det godt kan ske i en presset situation, at hun kommer til at snerre lidt af en kollega, men hun vender altid tilbage og undskylder, hvis det er sket.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig og rolig stemning og atmosfære overalt. Medarbejderne taler ligeværdigt og respektfuldt til beboerne, og tonen er venlig og omsorgsfuld.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne generelt har en høflig og venlig adfærd.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Richtsens Plejecenter.</p>

## 3.7 KOMPETENCEUDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Af den samlede personalegruppe er ca en tredjedel social- og sundhedsassistenter. Ledelsen oplever, at medarbejderne på Plejecentret generelt er kompetente og arbejder ansvarligt, men pointerer, at der konstant er behov for et løbende fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer.</p> <p>Ledelsen vil gerne styrke det faglige niveau i afdelingerne yderligere, og påtænker med tiden at besætte vakante stillinger med flere social- og sundhedsassistenter. Hun har endvidere et ønske om at ansætte en centersygeplejerske på plejecentret, hvis hun får mulighed for det.</p> <p>Medarbejderne følger Tønder Kommunes planlagte undervisning, fx Marte Meo undervisning, men ellers regner leder med, at undervisning i det nye omsorgssystem Nexus vil komme til at fylde meget i indeværende år.</p> <p>Leder skal endvidere afholde MUS samtaler i efteråret, og ser her en god mulighed for at danne sig et billede af medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt, at de har de rette kompetencer, og at der er mulighed for at udvikle sine kompetencer på plejecentret.</p> <p>Der finder undervisning/læring sted mellem medarbejderne indbyrdes, men de interne uddannelsestiltag i kommunen følges samtidig.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne optræder engageret og fagligt kompetent.</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.*