



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Plejecenter Prinsesse Benedikte

Uanmeldt tilsyn 2023



Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilsyn	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	8
3.2 Dokumentation	8
3.3 Personlig pleje.....	10
3.4 Praktisk støtte og hjælp	12
3.5 Mad og måltider	12
3.6 Kommunikation og adfærd.....	14
3.7 Aktiviteter og træning.....	14
3.8 Interview med pårørende	15
3.9 Kompetencer og udvikling	16
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	17
4. Tilsynets formål og metode.....	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode.....	19
4.3 Vurderingsskema	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	21
Om BDO.....	22

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af dokumentation. 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.

Med venlig hilsen




Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: gia@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Oplysninger

1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: OK-Fonden, Prinsesse Benedikte, Sankt Nikolaj Vej 4, 1953 Frederiksberg

Leder: Helle Bagger

Antal boliger: 56 boliger heraf 2 afklarings-/ udredningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 1. august 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Interview af 4 beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Interview af pårørende
- Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundheds-assistent)

Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

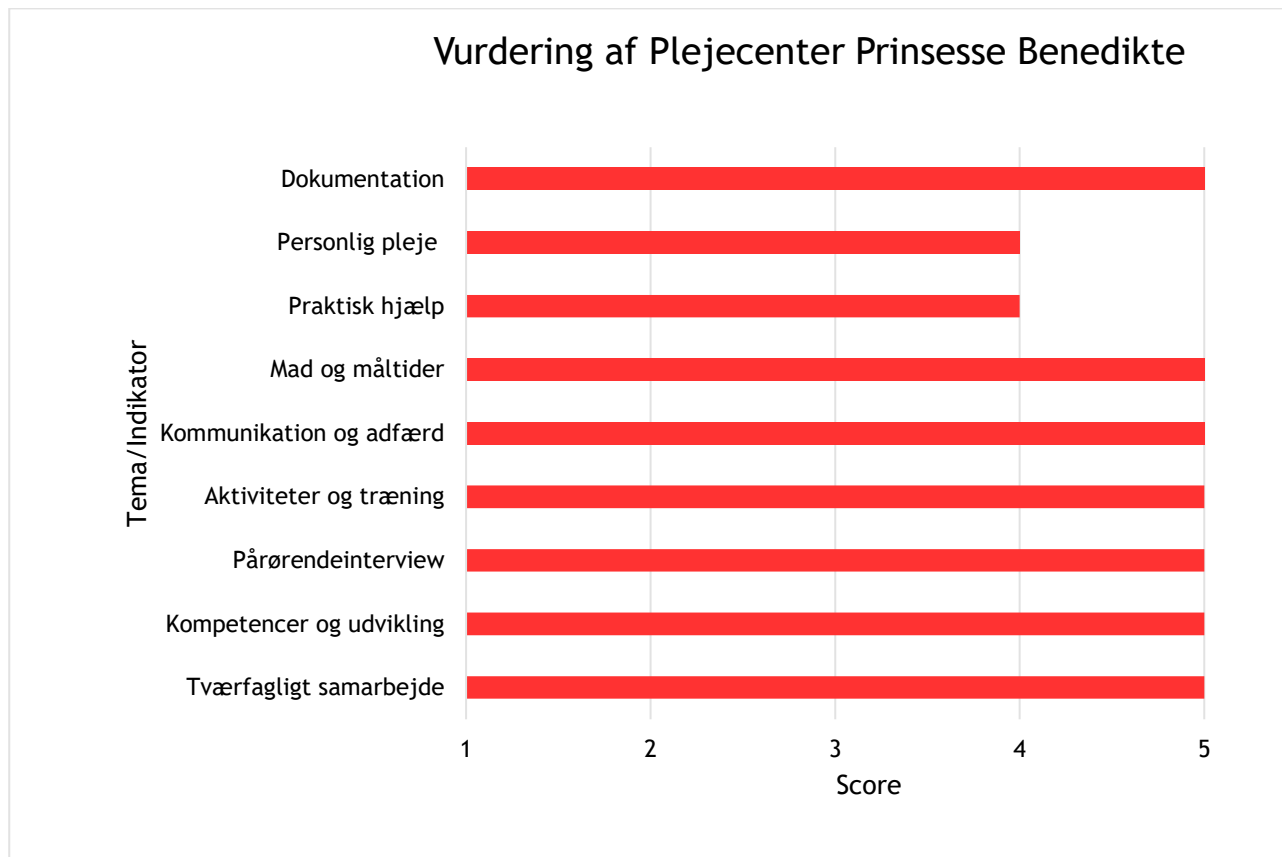
Andreas Bertelsen, Manager og Sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Senior Manager og Sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation:

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne fremstår opdaterede og ajourførte på alle beboere, og at der er foretaget handlevejledende beskrivelser af indsatsen, beboernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter, hvilket understøtter at støtten leveres på en individuel måde, ud fra beboerens ønsker og vaner, og den rehabiliterende tilgang.

Det vurderes, at funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og at de generelle oplysninger indeholder fyldestgørende beskrivelser. Samtidig vurderes det, at der er oprettet relevante og handlevejledende handlingsanvisninger for de sygeplejefaglige opgaver, som er opgaveoverdraget.

Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget dokumentation af faglige observationer, handlinger og opfølgning i observationsnotater, samt at vægtmålinger er regelmæssigt udført. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med anvendelsen og ajourføringen af dokumentationen.

Personlig pleje:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, hvor alle fire beboere tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til den personlige pleje, og fortæller, at plejen svarer til deres individuelle behov samt at deres ønsker og vaner imødekommes. Beboerne fortæller tilmed, at plejen leveres til den aftalte tid, at de føler sig trygge i hverdagen og at de oplever at kunne efterspørge hjælpen på alle tidspunkter af døgnet. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for faglige overvejelser og arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje, herunder medarbejdernes fokus på at

sikre opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke med tilstrækkelig faglig overbevisning formår at italesætte deres overvejelser omkring deres demensfaglige teorier og metoder.

Praktisk støtte og hjælp:

Det er tilsynets vurdering, at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte samt at fællesarealerne fremtræder ryddelige og renholdt. Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte samt at medarbejderne tilmed kan redegøre for arbejdsgange og refleksioner relateret til opgaven. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke altid anvender de korrekte værnemidler ifm. plejesituationer.

Mad og måltider:

Det vurderes, at der forekommer en hensigtsmæssig og ensartet organisering af det observerede måltid, hvortil medarbejderne arbejder ud fra fastlagte roller, og hvor beboerne sikres mulighed for rolige omgivelser og medindflydelse.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne italesætter tilfredshed med madens kvalitet, samt at beboerne er tilfredse med organisering og faciliteringen af måltiderne.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre for faktorer, som er medvirkende til at sikre principperne for det gode måltid, herunder medarbejdernes forståelse omkring rolige omgivelser, hverdagsrehabilitering samt fokus på beboernes medindflydelse.

Kommunikation og adfærd:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der omkring i afdelingerne observeres en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også fortæller. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld, faglig og ligeværdig kommunikation overfor beboere og pårørende.

Aktiviteter og træning:

Det vurderes at der på plejecenteret forekommer et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne oplever at de tilbydes flere meningsfulde aktiviteter og et varieret træningstilbud. Samtidig vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for området.

Pårørende:

Det er tilsynets vurdering, at den pårørende italesætter tilfredsstillende forhold på plejecenteret, herunder imødekommende medarbejdere og ledelse, et omfattende aktivitetsarbejde samt et tilfredsstillende informationsniveau. Derudover italesætter den pårørende stor tilfredshed ved medarbejdernes individuelle tilgang og med deres faglighed.

Kompetencer og udvikling:

Tilsynets vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling, herunder at der er et løbende fokus på kvalitetsudvikling i form af eksempelvis dokumentationsundervisning, observationsstudier og kontinuerlig sidemandsoplæring.

Det vurderes derudover, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente i deres arbejde, hvor medarbejderne oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse og sparring. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for at være vidende omkring arbejdet med indberetningen af de utilsigtede hændelser.

Tværfagligt samarbejde:

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde gennem en fast mødestruktur, faglig sparring samt en systematisk metode omkring oplæring og introduktion til nyansatte. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med gode muligheder for faglig sparring samt en velfungerende systematik og struktur omkring afdelingernes faglige møder.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne introduceres til at kunne begrunde og argumentere for deres demensfaglige indsats med afsæt i teoretiske metoder og begreber, herunder en tydeligere viden omkring den personcentrerede omsorg ved Tom Kitwood.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder deres arbejde med at sikre medarbejdernes grundlæggende viden og forståelse omkring de hygiejniske retningslinjer, idet en medarbejder bærer arm-båndsur.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tydeligt støtter medarbejderne med, i hvilke situationer der skal anvendes engangsforklæde.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Ledelsen:

Plejecenteret har ikke tidligere haft tilsyn ved BDO.

Lederinterviewet foretages med Souschef, da centerchefen er fraværende på grund af ferie.

Plejecenteret arbejder målrettet med dokumentationsindsatsen hvor alle medarbejdere tilknyttes undervisning og sidemandsoplæring omhandlende deres dokumentationspraksis. Der er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at medarbejderne dokumenterer korrekt. I den forbindelse varetager den dokumentationsansvarlige sygeplejerske undervisningen og vejledningen for medarbejderne, omhandlende deres dokumentationsarbejde. Den dokumentationsansvarlige sygeplejerske følger løbende medarbejderens dokumentation og er opsøgende blandt medarbejderne i tilfælde af udfordringer og sparring. Medarbejderne har efterfølgende tilkendegivet en tryghed ved dokumentationssygeplejerskens faglighed og tilgængelighed og ledelsen kan ligeledes bekræfte, at dokumentationsniveauet er blevet løftet.

Derudover er plejecenteret optaget af et kontinuerligt fokus på indflytningsprocessen samt pårørende-samarbejdet, begge to temaer, som udgør en del af Frederiksberg Kommunes samlede Værdighedspolitik. De fastlagte indflytningsamtaler indeholder gensidig forventningsafstemning, hvor den ny indflyttede beboers helbred, behov og rutiner afdækkes. De pårørende opfordres til at være en aktiv del af indflytningsprocessen og inviteres derved med til samtalerne.

Ledelsen italesætter, at der dagligt er et fokus på demensindsatsen hvor Tom Kitwood og leve-bo miljø agerer faglige retningsvisere. I forbindelse med den fastlagte triage i afdelingerne, fokuseres der på kontinuitet og demensvenlige tilgange. Der er et løbende fokus på at undgå magtanvendelsesepisoder, så medarbejderne er fagligt velfunderede i at arbejde nærværende, tålmodigt og afventende.

Måltiderne tager udgangspunkt i leve-bo-miljø, så der forekommer et dagligt fokus på madrelaterede dufte, tilberedning og stemningen omkring måltiderne. Medarbejderne tilbereder og opvarmer måltiderne i afdelingernes anretter-køkkener, hvor måltiderne i hver afdeling koordineres og faciliteres af hhv. køkkenleder og måltidsværter. Beboerne opfordres til at deltage i eksempelvis tilberedning, borddækning eller afrydning. Den varme mad tilberedes i plejecenterets eget fælleskøkken og distribueres efterfølgende op til hver afdeling.

Ledelsen italesætter et løbende fokus på arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel, hvor ledelsen eksempelvis er til stede i alle tre vagtlag og bistår med at støtte op omkring triage, koordinering og information til medarbejderne omkring de forskellige faglige tiltag.

3.2 Dokumentation

OBSERVATION

Der foretages observationer i beboernes omsorgsjournaler.

Besøgsplanen

Alle beboernes besøgsplaner er ajourførte og indeholder oplysninger om den pleje og støtte, der skal gives gennem hele døgnet. Indsatserne er handlevejledende og beskriver på detaljeret vis den indsats, der skal leveres hos beboeren. Der ses i alle besøgsplaner beskrivelser af hvordan beboerens fysiske udfordringer tackles, dertil ses beskrivelser af hvordan den mentale/psykiske del skal afhjælpes. Fx beskrives der i en besøgsplan, at den psykiske støtte går ud på at flytte fokus, fx ved at sætte musik på og føre målrettede samtaler indeholdende emner, som beboeren er særlig glad for.

Besøgsplanerne fremtræder med individuelle beskrivelser, hvor der ses sammenhæng til beskrivelserne under mestring, motivation, ressourcer og vaner, hvorved der beskrives hvordan beboerens særlige behov skal imødekommes.

Dertil ses der i alle besøgsplanerne beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx beskrives i en besøgsplan, at på grund af vægttab er der ekstra fokus på indtagelse af mad og drikke, hvorved beboeren får støtte af personale og tilbydes beriget kost samt mellemmåltider. Hvor der i en anden journal beskrives, at beboeren har tendens til sår på fødderne og derfor skal tilbydes fodbad med lunkent vand dagligt og efterfølgende smøres med creme. I en tredje journal beskrives, at beboeren skal opfordres til at benytte motionscykel dagligt, for at forebygge smerter i knæene.

Besøgsplanerne indeholder beskrivelser af den rehabiliterende tilgang, fx ses beskrivelser af hvordan en beboer med massive fysiske og kognitive udfordringer, på gode dage kan indtage væske, ved at en halvfuld kop/glas stilles foran beboeren. Generelt ses der flere steder i besøgsplanerne beskrivelser af, at beboerne skal motiveres, guides og støttes til selv at udføre små del opgaver i forbindelse med den personlige pleje. Fx beskrives i en besøgsplan, at bleen lægges frem på en skammel på badeværelset, hvorved beboeren efter opfordring selv tager denne på.

Besøgsplanerne fremtræder overskuelige og med ensartede overskrifter: Vær opmærksom på, Får støtte til, Mundpleje, Toiletbesøg/hjælpe midler, Måltider, Fornøjelser og Praktisk information. Dertil indeholder flere besøgsplaner også klokkeslæt for, hvornår plejen skal leveres.

Særligt for besøgsplanerne bemærker tilsynet, at der under feltet fornøjelser, beskrives hvilke aktiviteter beboeren deltager i og hvilke ting beboeren godt kan lide at foretage sig fx beskrives, i en besøgsplan, at beboerne gerne vil smide affald ud og hjælpe med små gøremål i huset.

Funktionsevnetilstande

Funktionsevnetilstandene er opdateret og indeholder i alle tilfælde aktuelle beskrivelser af beboerens ønske/mål og medarbejdernes faglige vurdering. I enkelte tilfælde bemærkes, at der er oprettet funktionsevnetilstande på områder, hvor beboeren er selvhjulpent, hvilket ikke er nødvendigt.

Generelle oplysninger

I alle journaler er der udarbejdet udførlige beskrivelser af beboernes mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie. Oplysningerne er detaljerede og fyldestgørende og indeholder beskrivelser, som har en værdi for borgerforløbet. Der ses, at besøgsplanerne indeholder beskrivelser, som har sammenhæng til de generelle oplysninger.

Handlingsanvisninger for opgaveoverdraget sygeplejeydelser

I de undersøgte journaler er der udarbejdet handlingsanvisninger for helholdvis kompressions behandling, administration af medicin og psykisk støtte. Handlingsanvisningerne er udformet med faglige mål og fyldige faglige beskrivelse af, hvordan indsatsen skal leveres. Dertil er handlingsanvisningerne linket til VAR.

Observationsnotater

Der er i alle fire journaler løbende foretaget observationsnotater, som dokumenterer at beboeren har været i bad, har deltaget i hverdagsaktiviteter m.v. Dertil er der i de tilfælde, hvor det er relevant foretaget dokumentation/opfølgning på ændringer i beboerens tilstand. Der ses i alle journaler vægtbeskrivelser jf. plejecentrets standard procedure.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med dokumentationsopgaverne i journalen med udgangspunkt i overordnede skabeloner og vejledninger. Der anvendes deloverskrifter i beboernes besøgsplaner, for derved at forbedre læsevenligheden og samtidig gøre besøgsplanen mere overskuelig og anvendelig. De er opmærksomme på at besøgsplanen skal indeholde individuelle beskrivelser omkring faglige tilgange, opgaver og pleje, som medarbejderne skal udføre inde hos den enkelte beboer, så beboerne derved oplever kontinuitet og faste rutiner. Besøgsplanen vurderes som et nødvendigt og vigtigt redskab for

medarbejderne, i at kunne tilbyde og udføre en korrekt pleje hos den enkelte beboer. Det er beboerens kontaktperson, som varetager det overordnede ansvar med at opstarte, ajourføre og opdatere besøgsplanen.

Blandt alle medarbejdere er det et kollektivt ansvar at få udfyldt og ajourført beboerens funktionsevnetilstande, hvor tilstandene samtidig sikres at stemme overens med beskrivelserne i besøgsplanen. Beboerne scores ud fra deres mestring og der er et fokus på at få beskrevet beboernes egne ønsker for udvikling.

Ved ændringer i en beboers tilstand beskrives observationen i journalen og derefter tilknyttes observationen i CURA som en opgave til en anden kollega eller vagthold, for derved at sikre den nødvendige overlevering.

Social og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne varetager ansvaret med at få udarbejdet eventuelle handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser. Handlingsanvisningerne skal fremstå med handlevejledende og udførlige beskrivelser omhandlende den enkelte sundhedsfaglige opgave, derudover linkes altid til VAR portalen i journalen.

Der kan opgaveoverdrages enkelte sundhedslovsydelser så som blodsukkermålinger, støttestrømper eller påsætning af smerteplaster. I forbindelse med opgaveoverdragelsen, så oplæres den enkelte social og sundhedshjælper altid af en sygeplejerske, hvorefter social og sundhedshjælperens nye kompetence registreres i et skema. Opgaveoverdragelsen er altid kun målrettet til den enkelte beboers konkrete opgave.

Medarbejderne har løbende fokus på at få udfyldt de generelle oplysninger samt livshistorie, da temaerne udgør en vigtig del af medarbejdernes arbejde med den personcentrerede omsorg.

Dokumentationsarbejdet udføres løbende gennem arbejdsdagen, hvor medarbejderne er opmærksomme på at give hinanden tid og plads til, at få udført arbejdet. Derudover har medarbejderne løbende mulighed for at få hjælp og sparring ved hinanden eller ved den dokumentationsansvarlige sygeplejerske.

Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne fremstår opdaterede og ajourførte på alle beboere, og at der er foretaget handlevejledende beskrivelser af indsatsen, beboernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter, hvilket understøtter at støtten leveres på en individuel måde, ud fra beboerens ønsker og vaner, og den rehabiliterende tilgang.

Det vurderes, at funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og at de generelle oplysninger indeholder fyldestgørende beskrivelser. Samtidig vurderes det, at der er oprettet relevante og handlevejledende handlingsanvisninger for de sygeplejefaglige opgaver, som er opgaveoverdraget.

Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget dokumentation af faglige observationer, handlinger og opfølgning i observationsnotater, samt at vægtmålinger er regelmæssigt udført.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med anvendelsen og ajourføringen af dokumentationen.

3.3 Personlig pleje

OBSERVATION

Samtlige beboere som BDO har observeret på plejecenteret, fremstår velsoignerede og opleves i trivsel.

BEBOERINTERVIEW

Alle de fire interviewede beboere oplever, at hjælpen til den personlige pleje passer til deres behov. Der fortælleres om, at beboernes ønsker og vaner imødekommes og at de altid oplever at modtage den hjælp, som der er aftalt. Der fortælleres ligeledes om, at deres ønsker og vaner imødekommes hvor de

tilmed oplever selvbestemmelse og medinddragelse. En beboer fortæller, at hun altid taler med medarbejderne omkring opgaverne og at de indbyrdes altid finder ud af det sammen.

De fire beboere fortæller efterfølgende, at de modtager hjælpen til tiden og de føler sig trygge ved hjælpen fra medarbejderne, idet medarbejderne blandt andet er vidende omkring arbejdsopgaverne og rutinerne inde hos den enkelte beboer. En beboer siger *"vi kommunikerer, men de hjælper mest med at finde tøj frem, hvor de altid spørger ind til mit eget valg af tøj"*

Beboerne oplever kontinuitet, idet det som oftest er kontaktpersonen, som varetager den daglige pleje, men at beboerne derudover tilkendegiver oplevelsen af, at det altid er den samme gruppe af faste medarbejdere, som er tilgængelige i afdelingerne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller om, hvordan de møder beboerne med en individuel tilgang og nævner i den forbindelse overordnede referencer til den personcentrerede omsorg, som alle tre medarbejdere understreger, er udgangspunktet i mødet med den enkelte beboer. Der arbejdes med udgangspunkt i kontaktpersonordningen, hvor der tilstræbes, at det er den faste kontaktperson, som har den daglige kontakt. Ved de komplekse beboere er det primært social og sundhedsassistenterne som varetager helhedsplejen, idet beboeren derved undgår flere unødige skift af medarbejdere i løbet af dagen. Flere afdelinger anvender en planlægningsseddel ifm. fordelingen af dagens arbejdsopgaver og tildelingen af beboerbesøg.

I forbindelse med plejesituationerne, så har medarbejderne fokus på at arbejde i et roligt tempo, som yder beboerne den nødvendige tryghed. Overvejelser italesættes omkring at udvise tålmodighed og afvente, i tilfælde af at beboeren ikke direkte ønsker at medvirke. Alternativt kan medarbejderne trække sig væk fra situationen og efterfølgende tilbyde hjælpen senere, så magtanvendelsessituationer derved forebygges. Ydermere kan en anden medarbejder opfordres til at tilbyde hjælpen og overtage opgaven.

Ifm. interviewet bliver det ikke tydeligt for tilsynet, at medarbejderne formår, med den nødvendige faglig overbevisning, at redegøre for demensvenlige metoder og teorier i praksis. Det er dog tilsynets klare oplevelse, at medarbejderne ud fra hverdagseksempler arbejder demensvenligt og personcentreret.

Medarbejderne kan redegøre for, at de arbejder rehabiliterende og at de med udgangspunkt i den enkelte beboers ressourcer, formår at inddrage beboerne i at være aktive ifm. plejen og de praktiske opgaver. Der anvendes faglige begreber så som spejling, motivation og guidning. Der redegøres for, at den rehabiliterende tilgang er medvirkende til at give beboerne værdighed, bidrage til et aktivt hverdagsliv samt er medvirkende til at vedligeholde beboernes egne ressourcer.

Der fortælleres om et fokus på at minimere medarbejdernes indbyrdes forstyrrelser i hverdagen. Eksempelvis har medarbejderne arbejdet med et fokus på ikke at foretage telefonopkald til hinanden, i tidsrummet hvor morgenplejen finder sted, hvilket har været medvirkende til at skabe et roligere hverdagsliv, med større fokus på nærvær i nuet.

I tilfælde af at der observeres ændringer i en beboers tilstand, så vil medarbejderne altid kontakte en sygeplejerske.

Tilsynets vurdering: 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, hvor alle fire beboere tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til den personlige pleje, og fortæller, at plejen svarer til deres individuelle behov samt at deres ønsker og vaner imødekommes. Beboerne fortæller tilmed, at plejen leveres til den aftale tid, at de føler sig trygge i hverdagen og at de oplever at kunne efterspørge hjælpen på alle tidspunkter af døgnet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for faglige overvejelser og arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje, herunder medarbejdernes fokus på at sikre opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke med tilstrækkelig faglig overbevisning formår at italesætte deres overvejelser omkring deres demensfaglige teorier og metoder.

3.4 Praktisk støtte og hjælp

OBSERVATION

Boligerne og fællesarealerne fremstår rene og ryddelige, hvor hjælpemidlerne tilmed fremstår renholdte.

BEBOERINTERVIEW

Alle fire beboere fortæller, at de er meget tilfredse med rengøringsstandarden samt er tilfredse med hjælpen til den praktiske støtte.

Flere af beboerne fortæller, at det er den samme rengøringsmedarbejder, som varetager rengøringen og at dette medvirker til, at rengøringsmedarbejderne kender til beboernes særlige ønsker og behov. En beboer fortæller, at rengøringen foretages på faste ugedage og at rengøringsmedarbejderen udfører opgaverne på omhyggelig og rutineret vis. Flere af beboerne bidrager selv med at tørre støv af i deres boliger.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at den grundlæggende rengøring varetages af rengøringspersonalet. Derudover varetager kontaktpersonen og medarbejderne fra plejen den daglige oprydning samt de akutte rengøringsopgaver inde i beboernes boliger. Der fortælleres om et fokus på, at beboernes boliger skal fremstå ryddelige, renholdt og hyggelige.

Tilsynet spørger ind til medarbejdernes overvejelser omkring anvendelsen af værnemidler, hvorefter en af medarbejderne bekender, at det ikke er en fastlagt rutine, altid at iføre sig engangsforklæde ifm. pleje- og rengøringsopgaver inde hos beboerne.

Medarbejderne fortæller en opmærksomhed omkring, at værnemidler kan være medvirkende til at skabe utryghed og distance hos den demente beboer, hvor der i den forbindelse altid er en særlig faglig opmærksomhed på beboernes verbale- og nonverbale kropssprog.

Tilsynets vurdering: 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte samt at fællesarealerne fremtræder ryddelige og renholdt. Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte samt at medarbejderne tilmed kan redegøre for arbejdsgange og refleksioner relateret til opgaven. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke altid anvender de korrekte værnemidler ifm. plejesituationer.

3.5 Mad og måltider

OBSERVATION

Tilsynet observerer et frokostmåltid på en vilkårlig udvalgt afdeling

Beboerne sidder samlet omkring afdelingens to store spiseborde, hvor der observeres en rolig atmosfære og ingen unødigt støj fra elektroniske apparater. På spisebordene står kander med vand, som enkelte beboere selv kan skænke fra.

En medarbejder sidder omkring det ene spisebord og støtter en af beboerne med at spise. Medarbejderen taler til beboeren i et roligt toneleje og fortæller til beboeren, hvad der er på tallerkenen. Løbende føres der en rolig dialog, som forløber i øjenhøjde med beboeren. Medarbejderen bærer et armbåndsur ifm. måltidet.

Enkelte andre beboere har fået deres smørrebrød skåret ud i mundrette bidder og andre beboere varetager selv at indtage deres frokost.

En af beboerne er meget aktiv med at støtte og hjælpe de andre beboere omkring bordet, og beboeren dækker omhyggeligt op med servietter og skænker vand fra kanden.

I spisestuen sidder en anden beboer i en kørestol og sover. En anden medarbejder ankommer til spisestuen, hvorefter beboeren vækkes og spørges ind til, om han vil have frokost, hvilket han svarer ja til. Beboeren forflyttes til spisebordet, hvor medarbejderen sætter sig og støtter beboeren med at spise.

Ledelsen fortæller efterfølgende, at afdelingernes måltidsværter ikke er til stede på tilsynsdagen, idet de afholder ferie.

BEBOERINTERVIEW

Samtlige beboere giver udtryk for at være tilfredse med maden og måltiderne. Beboerne beskriver madens kvalitet som varierende og beboerne kan altid efterspørge flere portioner hvis dette ønskes. I løbet af ugen serveres der fisk, hvilket en af beboerne finder meget tilfredsstillende.

Beboerne spiser altid sammen i den fælles spisestue, hvor stemningen omkring måltiderne beskrives som hyggelig og afslappet, hvilket medarbejderne altid er hjælpsomme med at understøtte.

En af beboerne fortæller, at der indimellem forekommer uhensigtsmæssig adfærd fra enkelte beboere, men at medarbejderne er gode til at aflede og sikre beboerens ønske om madro.

Alle fire beboere oplever at få tilbudt varierede mellemmåltider i løbet af dagen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at "det gode måltid" sikres ved at skabe rolige omgivelser, eksempelvis ved at minimere støj og gennemgang i den fælles spisestue. Medarbejderne har fokus på deres indbyrdes rollefordeling og opgaverne, hvor værtskabet omhandler korte dialoger og nærvær, samt at bidrage til at samtalen omkring bordet forløber begrænset, så beboerne derved får mulighed for at fokusere på deres måltid. Der prioriteres med rigelig tid til at facilitere måltiderne, så beboerne får mulighed for at spise i deres eget tempo. For de beboere, der har et særligt behov for støtte, sidder der en medarbejder ved siden af og støtter op omkring den enkelte beboers måltid.

Sammen med beboerne indtager medarbejderne et "pædagogisk måltid", så beboerne derved har mulighed for at spejle sig i medarbejderne.

Måltidsværten har til opgave at forberede og tilberede maden, hvor der tages individuelle hensyn ift. beboernes egne ressourcer og ønsker for servering. Enkelte beboere anretter selv deres mad fra mindre skåle og fade, som stilles foran dem.

I tilfælde af at en beboer har haft et utilsigtet vægttab, så vil medarbejderne foretage en ernærings-screening og udarbejde en handleplan. Ydermere vil vægttabet blive drøftet ifm. afdelingernes triagemøder og kostmøder, hvor der vil blive rettet et fokus på at tilbyde proteinberigede mellemmåltider. Huslægen vil yderligere støtte op med andre faglige tiltag.

Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at der forekommer en hensigtsmæssig og ensartet organisering af det observerede måltid, hvortil medarbejderne arbejder ud fra fastlagte roller, og hvor beboerne sikres mulighed for rolige omgivelser og medindflydelse.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne italesætter tilfredshed med madens kvalitet, samt at beboerne er tilfredse med organisering og faciliteringen af måltiderne.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre for faktorer, som er medvirkende til at sikre principperne for det gode måltid, herunder medarbejdernes forståelse omkring rolige omgivelser, hverdagsrehabilitering samt fokus på beboernes medindflydelse.

3.6 Kommunikation og adfærd

OBSERVATION

Overalt på plejecenterets afdelinger observeres der en hyggelig stemning og atmosfære. Medarbejderne møder flere af beboerne ude på fællesarealerne hvor medarbejderne stopper op og hilser på beboerne. Beboerne mødes i øjenhøjde og medarbejderne udviser den nødvendige kontakt.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker alle tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og adfærd, hvortil de beskriver medarbejderne som værende omsorgsfulde og imødekommende. Hertil beskrives det, at medarbejderne altid taler høfligt og pænt og at der er en god omgangstone i afdelingerne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd, herunder:

- At tale roligt
- Ikke optræde stressende og hektisk
- Optræde nærværende og i øjenhøjde
- Anvende fysisk berøring

Medarbejderne redegør for hvordan de tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte beboer, hvor der fortælleres om fokus på ligeværdighed og respekt. Herudover er medarbejderne bevidste om at benytte korte sætninger, at være bevidste omkring eget kropssprog samt at give sig tid til at udvikle den gensidige relation. Medarbejderne benytter det relationelle i kontakten og det individuelle kendskab til altid at understøtte overvejelser om, hvordan de skal tale og møde den enkelte beboer.

Der beskrives en opmærksomhed på, at beboerne i løbet af dagen tilbydes kontakt-øer samt at motivere beboerne til afslapning, skærmning og anvende afledning.

Pårørendesamarbejdet italesættes generelt som positivt og hvis pårørende tilkendegiver et behov for afklaring eller dialog, så vil de pårørende altid blive inviteret til en individuel samtale i afdelingen, som efterfølgende vil blive fulgt op af en evaluerende samtale. I forbindelse med samtalen vil der blive indgået aftaler omkring et fremtidigt informationsniveau, efter aftale med den respektive beboer.

Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der omkring i afdelingerne observeres en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også fortæller. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld, faglig og ligeværdig kommunikation overfor beboere og pårørende.

3.7 Aktiviteter og træning

OBSERVATION

På tilsynsdagen blev der ikke observeret nogle former for fælles aktiviteter eller træning. Omkring på fællesarealerne hænger der opslag omhandlende ugens aktivitetstilbud så som fællesfrokost i haven, siddende gymnastik og kreativt værksted. Ydermere hænger der ude i de enkelte afdelinger flere opslag omkring fællessang og musik.

BEBOERINTERVIEW

Alle fire beboere tilkendegiver stor tilfredshed med udvalget samt plejecenterets udbud af aktiviteter og træning. De nævner blandt andet deltagelse i fællessang, fællestræning og udflugter med plejecenterets bus. Beboerne fortæller, at deltagelsen altid er efter deres eget ønske og at de ofte samles i plejecenterets aktivitetskælder.

En af beboerne beskriver meget glæde ved, at der en gang ugentligt møder en musikterapeut op i afdelingen og spiller musik for beboerne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver deres daglige fokus på at motivere og understøtte beboernes vedligeholdende træning i hverdagen, eksempelvis ved at motivere til motionscykel, gåture, trappegang eller ved at deltage i praktiske opgaver. Plejecenterets ergoterapeut varetager opgaven som aktivitetsmedarbejder og faciliterer dermed de større aktiviteter så som fællesspisning, madlavning og fællesgymnastik. Fysioterapeuten varetager de individuelle træningsforløb og bistår medarbejderne med inspiration, råd og vejledning. Plejecenteret har løbende tilslutning af frivillige, som er behjælpelige med at tilbyde et aktivt og indholdsrigt hverdagsliv ude i afdelingerne samt at hjælpe til ved større arrangementer.

Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes at der på plejecenteret forekommer et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne oplever, at de tilbydes flere meningsfulde aktiviteter og et varieret træningstilbud.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for området.

3.8 Interview med pårørende

Interview med en pårørende, over telefon, som forudgående er kontaktet af leder, udpeget af BDO.

Pårørende er datter til beboer på plejecentret.

Den pårørende oplyser, at det var en stor beslutning at sende hendes mor på plejehjem, og hun har i den forbindelse været meget bekymret.

Datteren fortæller, at hun i forbindelse med morens visitering til plejehjem, besøgte forskellige plejehjem, men straks efter besøget på Plejecenter Prinsesse Benedikte blev klar over, at dette var stedet for hendes mor.

Datteren beskriver, at hun er meget begejstret for hjemmet, og oplever at personalet er kompetente og straks løser evt. problemstillinger på en rolig og meget faglig og kompetent måde. Hun oplever at blive "taget i hånden" og beskriver dette som meget tryghedsskabende.

Der er en god kontakt til personalet og ledelsen, som altid følger op på den pårørendes spørgsmål. Hun oplyser, at hun netop på tilsynsdagen, har ringet til hjemmet og er blevet hjulpet og beroliget i forhold til en konkret situation. Den pårørende oplever, at der er stor opmærksomhed på hendes mors situation og at der altid sker en opfølgning på hendes henvendelse enten med det samme eller dagen efter. Personalet har altid en faglig forklaring, som vidner om et stort kendskab til den daglige trivsel.

Den pårørende oplyser, at hun ved besøg på hjemmet oplever, at der altid er synligt personale og nogle at spørge, hvis der skulle være behov for dette. Alle virker kompetente og taler pænt til både den pårørende og til den pårørendes mor. Kommunikationsformen er anerkendende og foregår altid i øjenhøjde og på en respektfuld måde.

Den pårørende oplyser, at personalets tilgang er god og signalerer, at der bliver leveret en ordentlig omsorg. Den pårørende oplyser, at hun altid har oplevet et åbent og imødekommende personale, som gerne vil tale om evt. problemer, dette værdsætter den pårørende og beskriver, at det skaber tillid at der bliver taget hånd om udfordringerne.

Den pårørende oplever, at der er en god kommunikation i forhold til evt. arrangementer på hjemmet, hvor der sendes mail direkte til den pårørende. Dertil er det rart, at man på hjemmet kan se opslag på aktiviteter, så pårørende kan motivere sin mor til deltagelse.

Den pårørende slutter at med at fortælle, at hun er 110% tryk ved den hjælp, som hendes mor modtager og oplever, at personalet har stort kendskab til hendes mors sygdom og udfordringer og samtidig formår at skabe rammer og et hjem, som ikke er for institutions agtigt. Alle er dygtige til at hjælpe hendes mor og samtidig medvirke til at bibeholde hendes egen personlige frihed.

Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at den pårørende italesætter tilfredsstillende forhold på plejecenteret, herunder en generel imødekommenhed, et omfattende aktivitetsarbejde samt et tilfredsstillende informationsniveau. Derudover italesætter den pårørende en stor tilfredshed ved medarbejdernes individuelle tilgang og med deres faglighed.

3.9 Kompetencer og udvikling

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen redegør for at der forekommer en tilfredsstillende sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer, herunder at der er en varieret sammensætning af faggrupper med bl.a. ufaglærte, social og sundhedshjælpere, social og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Derudover er der ansat køkkenpersonale, en ergoterapeut og en fysioterapeut.

Ledelsen har løbende fokus på at tilføre medarbejderne ny viden i kraft af uddannelse i eksempelvis demens og palliation. Enkelte medarbejdere varetager derudover en tovholderfunktion indenfor demens og dokumentation, hvor kollegaerne derved kan søge inspiration eller modtage vejledning. En af sygeplejerskerne varetager den overordnede demensindsats på plejecenteret og derudover observeres og sidemandsoplæres kollegaerne i udvalgte demensfaglige situationer.

En anden af sygeplejerskerne varetager opgaven som klinisk vejleder og samtidig varetager hun samarbejdet med huslægen ifm. den ugentlige stuegang.

I tilfælde af et behov for at drøfte en beboers trivsel eller helbredsmæssige status, så vil medarbejdernes observationer blive præsenteret på de ugentlige triagemøder samt ifm. stuegangen.

Ledelsen beskriver, at de oplever en stabil medarbejdergruppe med en almindelig grad af personaleomsætning. Ydermere oplever ledelsen en stor interesse fra nye ansøgere, som målrettet tilkendegiver et ønske om at arbejde på plejecenteret. Der findes en fast struktur for at afholde regelmæssige sygefraværssamtaler og sygefraværsprocenten oplyses at være lavere end gennemsnittet i Frederiksberg Kommune.

Plejecenteret har en stor tilslutning af faste afløsere, hvor eksempelvis studerende og pensionerede pædagoger er tilknyttet. Der er et fokus på, at der kun i lav grad anvendes eksterne vikarer.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for en tilfredsstillende sammenhæng mellem deres kompetencer og beboernes behov for omsorg og behandling. Der er et bevidst fokus på, at målgruppen af beboere er psykisk sårbar på baggrund af deres komplekse demenssygdomme, hvor medarbejderne løbende tilknyttes kurser i demens samt supervision og sidemandsoplæring. Flere af medarbejderne beskriver, at de har modtaget individuel undervisning af plejecenterets sygeplejersker, så de efterfølgende kan få opgaveoverdraget enkelte sundhedslovsydelse. Der beskrives en rig mulighed for at medarbejderne kan søge hjælp og faglig sparring hos hinanden. Derudover anvender medarbejderne VAR-portalen, hvor de kan frem-

søge skriftlig vejledning og instruktioner omkring specifikke faglige procedurer. Den dokumentationsansvarlige sygeplejerske formidler løbende videoer til medarbejdergruppen, hvor hun redegør for, hvordan praktiske opgaver skal udføres.

I tilfælde af at der opleves en fejl i medicinen, et fald eller infektioner så tilkendegiver medarbejderne en fortrolighed med at indberette en utilsigtet hændelse.

Tilsynets vurdering: 5

Det er tilsynets vurdering at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling, herunder at der er et løbende fokus på kvalitetsudvikling i form af eksempelvis dokumentationsundervisning, observationsstudier og kontinuerlig sidemandsoplæring.

Det vurderes derudover, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente i deres arbejde, hvor medarbejderne oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse og oplæring. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for at være vidende omkring arbejdet med indberetningen af de utilsigtede hændelser.

3.10 Tværfagligt samarbejde

3.10.1 Data

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen redegør for, hvordan de sikrer rammerne for det tværfaglige samarbejde. Koordineringen af den tværfaglige indsats tilrettelægges blandt andet ifm. triagemøderne, hvor sygeplejerskerne faciliterer møderne. Terapeuterne deltager efter et fast rotationsystem. Plejecenterets ernæringsterapeuter er ansvarlige for at følge beboernes ernæringsindsats med udgangspunkt i beboernes månedlige vægtmålinger.

Medarbejdergruppen modtager supervision fra Frederiksberg Kommunes eksterne rådgivere omhandlende samarbejdet og mødet med de pårørende.

De daglige arbejdsopgaver og ansvarsfordelingen koordineres af medarbejderne ude i afdelingerne, hvor der samtidig koordineres arbejdsopgaver for medarbejdere med springerfunktion. I forbindelse med aftenvagten planlægges der altid med en ansvarshavende for hele plejecenteret, som varetager sundhedslovsydelse.

Nyansatte medarbejdere introduceres af plejecenterets "kultur ambassadør", som fast varetager opgaven med introduktion til plejecenterets værdisæt, rutiner og praktiske informationer. Efterfølgende tilknyttes den nyansatte medarbejder til en mentor ude i den respektive afdeling.

MEDARBEJDERINTERVIEW:

Medarbejderne beskriver et godt og tilfredsstillende tværfagligt samarbejde på plejecenteret. Herunder nævnes eksempelvis samarbejdet med huslægen og gerontopsykologerne. Derudover finder medarbejderne en tryghed i, altid at kunne trække på sygeplejerskernes kompetencer.

En gang om måneden afholder hver enkelt afdeling et ernæringsmøde, hvor den enkelte beboers ernæringsindsats bliver vurderet.

I hver vagt er der etableret et overlap, så der beskrives en god mulighed for at overlevere information imellem kollegaerne.

Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde gennem en fast mødestruktur, faglig sparring samt en systematisk metode omkring oplæring og introduktion til nyansatte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med gode muligheder for faglig sparring samt en velfungerende systematik og struktur omkring afdelingernes faglige møder.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 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 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.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejehjem. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes 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, observationer samt 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 borgerne modtager.

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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 m.m.

