



Tilsynsrapport
Rødovre Kommune

Plejehjemmet Ørbygaard

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	4
2. VURDERING.....	5
2.1 TILSYNETS VURDERINGER.....	5
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	11
3.5 MAD OG MÅLTIDER	12
3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD.....	13
3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING	14
3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE.....	15
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	16
3.10 OBSERVATIONSSTUDIE	18
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE	20
4.1 FORMÅL	20
4.2 METODE.....	20
4.3 VURDERINGSSKALA	21
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	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.

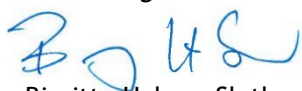
Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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

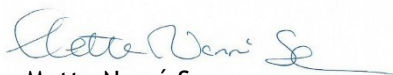
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 04 75
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Ørbygaard, Medelbyvej 6, 2610 Rødovre
Leder: Helle Rabing
Antal boliger: 82
Dato for tilsynsbesøg: 8. februar 2023
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Interview med tre beboere• Gennemgang med dokumentation• Interview med to pårørende• Observationsstudie• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske, en ergoterapeut/oplevelsesiværksætter og en social- og sundhedshjælper) <p>Beboerne, 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. Ingen pårørende til nyindflyttede beboere havde mulighed for at tale med tilsynet på tilsynsdagen.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men udført i henhold til aftale med kommunen i 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Karin Kappel, Sygeplejerske og Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske og Senior Manager Kristina Ovesen, Sygeplejerske og Manager Gitte Anderskov, Sygeplejerske og Manager</p>

Medarbejderne kan teoretisk redegøre for, hvordan der arbejdes med dokumentationen på plejehjemmet.

Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at alle beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at de giver udtryk for at få den hjælp, de har brug for. Beboerne oplever desuden tryghed i at modtage hjælpen, og de støttes i relevant omfang i at bruge egne ressourcer. En beboer oplever lang ventetid i forbindelse med nødkald.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med relevante faglige refleksioner, kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede tilgang.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boliger og fællesarealer er renholdte. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der er respekt omkring beboernes individuelle ønsker til renholdelse af boligen.

Beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver, og medarbejderne kan fagligt redegøre for deres roller og ansvar i forbindelse med hjælpen til de praktiske opgaver.

Mad og måltider

På baggrund af observationer vurderer tilsynet, at måltiderne anrettes og serveres på en hjemlig og individuel måde og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden, og de modtager individuelt tilpasset kost. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres til beboerne.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og imødekommende atmosfære på plejehjemmet. Beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv. En beboer udtrykker dog lejlighedsvis oplevelser af en tone, hvor beboeren føler sig skyndet på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne refererer til et personcentreret og værdigt udgangspunkt, når de taler om emnet.

Aktiviteter og træning

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et stort udbud af aktiviteter. To beboere har dog et ønske om en større variation i aktivitetstilbuddene.

Medarbejderne kan redegøre for plejehjemmets tilbud om aktiviteter og træning, men tilsynet vurderer, at det bør afdækkes, om beboerne i endnu større omfang kan bidrage med ønsker til aktiviteter.

Interview med pårørende

De interviewede pårørende udtrykker oplevelse af tryghed og nærvær i samarbejdet med ledelse og medarbejdere på plejehjemmet, og det er tilsynets vurdering, at de føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten af deres nære.

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med ledelse og medarbejdere, at pårørende inddrages i relevant omfang, og at der er stor forståelse for pårørendeperspektivet i hverdagen og samarbejdet. Tilsynet præsenteres for arbejdsgange, som sikrer at pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under beboerens ophold, og på baggrund heraf vurderer tilsynet, at de pårørende inddrages og informeres i relevant og ønsket omfang.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at plejehjemmet har prioriteret en opnormering af social- og sundhedsassistenter.

Medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til den aktuelle beboersammensætning, og de har et etableret tværfagligt samarbejde med sygeplejersker og andre relevante faggrupper, bl.a. fra Rødovre Kommune. I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser har plejehjemmet ikke en målrettet indsats, og i forhold til faglige møder er plejehjemmet fortsat i en proces med at implementere triage og genindføre beboerkonferencer.

Observationsstudie

Medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd under observationsstudiet, og hjælpen udføres og tilrettelægges med udgangspunkt i beboerens funktionsniveau.

Det er dog tilsynets vurdering, at der er en betydelig sundhedsmæssig risiko forbundet med medarbejdernes mangelfulde fokus på de hygiejniske principper, herunder korrekt udførelse af håndhygiejne og handskeskift. Ingen af de observerede medarbejderne skifter handsker under den personlige pleje, og de påfører dermed beboeren en risiko. Desuden forlades boligen flere gange under plejesituationen, hvor en medarbejder er iført urene handsker, hvilket betyder en potentiel risiko for plejehjemmets øvrige beboere.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Plejhjemmet har ikke tidligere haft tilsyn fra BDO.</p> <p>Plejhjemmet har været igennem en større ombygning, som stod færdig for 3 år siden. Plejhjemmet har 1. januar 2023 fået ny forstander, og plejhjemmet er desuden organiseret med 2 afdelingsledere. For at sikre afdelingsledernes fokus på ledelsesopgaven har ledelsen valgt at ansætte en medarbejder, som varetager al vagtplanlægning på plejhjemmet.</p> <p>Afdelingslederne har det seneste år arbejdet på at skabe en fast systematik omkring medarbejderteams. Fra at være et stort team er plejhjemmets medarbejdere nu inddelt i baser, hvortil der er tilknyttet sygeplejersker og assistenter. Ledelsen oplyser, at der generelt er stor tilfredshed med den nye base-struktur i medarbejdergruppen. Der er for nyligt udarbejdet en ny stillingsbetegnelse for sygeplejerskerne, som skal bidrage til, at sygeplejerskerne i højere grad inddrages i baserne i hverdagen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at triage er opstartet i efteråret 2022, og at det gennemføres en gang om ugen i alle teams. Triagemøderne foregår ved fysiske tavler og med deltagelse af sygeplejerske og afdelingsleder.</p> <p>Der er det seneste år arbejdet med dokumentationen på plejhjemmet, og ledelsen beskriver i en triage-terminologi, at plejhjemmet det seneste år, i forhold til dokumentationen, er gået fra "rød" til "gul".</p> <p>Mad og måltider har været et stort fokus det seneste år, og i den forbindelse er "det gode måltid" drøftet på personalemøder.</p> <p>Teoretisk arbejder plejhjemmet ud fra Tom Kitwoods personcentrerede omsorg og "Blomsten", og ledelsen oplyser, at flere medarbejdere har været på kursus, og derfor har de et indgående kendskab til teorien. De senest ansatte medarbejdere har et mere begrænset kendskab. Plejhjemmet har tidligere afholdt beboerkonferencer med "Blomsten" som fagligt redskab til at nå hele vejen omkring beboerne. Ledelsen oplyser, at plejhjemmet er i proces med at genindføre disse konferencer.</p> <p>Pårørendesamarbejde har været et fælles tema i Rødovre Kommune. Plejhjemmet har deltaget i et kommunalt pårørendeprojekt sidste år, og der har i den forbindelse været fokus på indflytningssamtalen.</p>
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournal.</p>
------	---

Besøgsplaner

I alle tre journaler er besøgsplaner oprettet for dag og nat. I en journal fremgår tillige beskrivelser af hjælpen om aftenen, mens den mangler i de to andre journaler.

I en journal ses besøgsplanen beskrevet efter plejehjemmets lokale skabelon med tydelige overskrifter og handlevejledende beskrivelser af, hvordan medarbejderen specifikt hjælper beboeren med bad og påklædning på en medinddragende og rehabiliterende måde. Tilsynet bemærker positivt, at denne besøgsplan ligeledes indeholder overskriften fra Sundhedsfremmende aktiviteter, hvortil der er en beskrivelse af, at beboeren deltager i fysiske aktiviteter, såsom gymnastik.

I de to andre journaler ses der sparsomt udfyldte besøgsplaner for dag. I en journal er besøgsplanen beskrevet med en handlevejledende og rehabiliterende tilgang, men den er skrevet ud i en lang tekst uden overskrifter, og den er derved svær at orientere sig i. Der er ingen beskrivelser af mad og måltider, trods beboeren har tandproteser.

I en anden journal er besøgsplanen ikke beskrevet handlevejledende, idet det f.eks. fremgår, at beboeren skal have hjælp til bad mandag og torsdag, men ikke hvordan beboeren skal hjælpes.

I alle tre journaler beskrives besøgsplanerne for nat med "besøg x 2" og "hjælp til bleskift", men beskrivelserne fremstår ikke individuelle og handlevejledende i forhold til den specifikke beboer.

Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler er der udarbejdet funktionsevnetilstande, dog med nogle mangler. I en journal fremstår alle funktionsevnetilstande opdaterede, relevante og stemmer overens med besøgsplanen.

I en anden journal er funktionsevnetilstandene udfyldt, men alle tilstandene er scoret til kategori 3, som angiver, at beboeren har brug for omfattende personstøtte, hvilket ikke stemmer overens med besøgsplanen, hvori det beskrives, at beboeren kun har brug for guidning og støtte. Derudover er der ikke beskrevet faglige vurderinger i forhold til, hvordan funktionsniveauet kommer til udtryk.

I den tredje journal ses funktionsevnetilstandene ikke opdaterede f.eks. beskrives det, at beboeren går med rollator, trods beboeren sidder i kørestol.

Generelle oplysninger

I to ud af tre journaler er der udfyldt mestring, motivation, ressourcer og livshistorie. Beskrivelserne har alle værdi for beboernes hverdagsliv.

I en ud af tre journaler er der udfyldt vaner og roller.

Observationsnotater:

I alle tre journaler ses det, at observationer bliver skrevet under relevante overskrifter. Dog ses der i to journaler observationer, hvor der ikke konsekvent bliver fulgt op. F.eks. er der i en journal flere observationer angående en beboers afføringsproblematikker, hvortil der ikke ses daglige opfølgninger.

Der ses ikke en klar systematik i forhold til, hvordan observationerne tilgås.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de indledningsvist ser i beboernes journaler og orienterer sig om, hvilke ydelser beboerne modtager, hvorefter medarbejderne overfører oplysningerne til den øvrige journal.

Medarbejderne redegør for, at besøgsplanen bl.a. skal benyttes til ufaglærte medarbejdere, så alle er bekendte med beboerens hjælp, og så der leveres de samme opgaver. Medarbejderne fremhæver, at tilgangen til den enkelte beboers ernæring, søvn og særlige opmærksomheder er væsentlige at få beskrevet i besøgsplanen.

Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne ajourføres løbende ved ændringer i beboernes tilstand og afvigelser i beboerens støtte. Observationsnotater knyttes ikke til helbredstilstande.

I forhold til ansvarsfordelingen oplyser medarbejderne, at det er social- og sundhedsassistenterne, der er ansvarlige for at opdatere besøgsplanen og funktionsevnetilstande. Der er medarbejdere med superbrugerkompetencer på hver etage, som kan bistå, hvis medarbejderne har spørgsmål.

I forbindelse med opgaveoverdragede ydelser opretter en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent handlingsanvisninger, som beskriver, hvordan ydelsen skal leveres.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Besøgsplanerne fremstår med vekslende kvalitet, og de er ikke oprettede i alle tilfælde for hele døgnet. Funktionsevnetilstande er oprettede i alle tre journaler, men kun i en journal er funktionsevnetilstandene opdaterede og relevante.

Generelle oplysninger er udfyldt relevant i to ud af tre journaler, men de er af varierende kvalitet.

Tilsynet vurderer, at der ikke ses systematik og konsekvens i oprettelsen af observationer i beboerjournalerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne teoretisk kan redegøre for, hvordan der sikres individuelle og handlevejledende besøgsplaner med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, ligesom de også kan redegøre for, hvornår der skal oprettes observationsnotater.

3.3 PERSONLIG PLEJE

Data

OBSERVATION

Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte og udførte indsats svarer til deres behov.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre interviewede beboere har positive beskrivelser af hjælpen til personlig pleje, dertil beskriver alle tre beboere tryghed ved hjælpen, når den leveres af faste medarbejdere.

To ud af tre interviewede beboere fortæller, at de oplever at få den hjælp til personlig pleje, som de har brug for og til den aftalte tid. Hertil udtrykker begge beboere, at hjælpen er god, og de fremhæver muligheden for at gøre så meget som muligt selv. Begge beboere oplever sig støttet heri af medarbejderne.

En tredje beboer angiver at modtage den nødvendige hjælp, men beboeren oplever lang ventetid ved brug af nødkald.

Det er beboerens oplevelse, at ventetiden kan være op til en time. Beboeren kan ikke yderligere uddybe oplevelsen af ventetid. Tilsynet har drøftet beboerens oplevelse med ledelsen, som vil undersøge sagen nærmere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsordning, og at kontaktpersonen bl.a. er ansvarlig for at observere beboerens tilstand, at kommunikere med de pårørende, og at sikre beboeren pleje/bad.

Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med rehabilitering, og at det altid er udgangspunktet, at beboeren gør så meget som muligt selv, hvis det giver mening. I den sammenhæng fremhæver medarbejderne sikring af værdighed i hjælpen.

Medarbejderne nævner, at badeværelserne er indrettede, så de understøtter den rehabiliterende indsats, bl.a. med diverse greb.

Der er et stort fokus på nyindflyttede/nyligt udskrevne beboere, så der straks iværksættes tiltag til forbedring og stabilisering af beboernes funktionsniveau.

Direkte adspurgt til de hygiejniske principper, og hvordan disse anvendes i plejen, kan medarbejderne fagligt redegøre for, at der i forbindelse med personlig pleje anvendes forklæde, og at der sprittes hænder i forbindelse med handskeskift.

Medarbejderne oplyser desuden, at der er sprit i alle boliger.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at alle beboere fremstår soignerede og veltilpasse, og at de giver udtryk for at få den hjælp, de har brug for.

Beboerne oplever desuden tryghed, og de beskriver, at de bliver støttet i relevant omfang i forhold til at anvende egne ressourcer. En beboer oplever dog lang ventetid i forbindelse med nødkald.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med relevante faglige refleksioner kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede tilgang og med et stort fokus på værdighed.

3.4 PRAKTISK STØTTE**Data****Observation:**

Alle tre beboeres boliger og hjælpemidler fremstår rene.

To beboeres boliger fremstår ligeledes ryddelige. Tilsynet bemærker dog, at en beboers bolig fremstår rodet med stabler af ting på alle borde og reoler, men tilsynet orienteres om, at det er efter beboerens eget ønske.

Interview med beboere:

Alle tre beboere tilkendegiver at være tilfredse med hjælpen til praktisk støtte, som beboerne fortæller bliver udført til aftalt tid.

En beboer, hvor boligen fremstår med mange ting på borde og reoler, fortæller, hvordan han oplever respekt omkring egne ønsker, og han beskriver, at rengøringspersonalet gør rent på gulvet, hvor det er muligt at komme til.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at der er ansat faste rengøringsmedarbejdere på plejehjemmet, men at de daglige oprydningsopgaver er kontaktpersonens ansvar. Nogle beboere kan inddrages i de praktiske opgaver, andre beboere har behov for fuld kompenserende støtte.

Medarbejderne fortæller, hvordan der er stor forskel på beboernes habitus og livsstil, og at beboernes ønsker hertil altid respekteres.

Medarbejderne beskriver ligeledes, at håndtering af sekreter er plejepersonalets ansvar. Medarbejderne kan ligeledes beskrive, at det i forbindelse med smitteudbrud er medarbejdernes ansvar at sikre, at proceduren, som inkluderer vogne med remedier, skilt på døren, dokumentation i Cura mv., overholdes.

Medarbejderne kan, med lidt støtte fra tilsynet, oplyse, at der på plejehjemmet forefindes instrukser og vejledninger for et antal områder, og medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan disse fremsøges elektronisk på det lokale drev.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boliger og fællesarealer er renholdte. Tilsynet bemærker i den forbindelse at der er respekt omkring beboernes individuelle ønsker til renholdelse af boligen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver.

Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med hjælpen til praktiske opgaver.

3.5 MAD OG MÅLTIDER

Data

OBSERVATION

Det observeres, at der i forbindelse med morgenmåltidet på flere afdelinger er samlet en stor flok beboere i fællesstuen. Beboerne sidder og hygger sig med deres morgenmad. I en afdeling sidder der også pårørende med ved bordet.

Senere på dagen observeres der fortsat mange beboere samlet på fællesarealerne. Der er en hyggelig atmosfære og god stemning, hvor medarbejdere sidder sammen med beboerne. Tilsynet oplyses, at der på en afdeling er ved at blive forberedt marokkansk frokost til beboerne, dette giver stof til en del snak mellem beboerne.

Det bemærkes, at flere beboere, som er kognitivt svækkede, også er til stede på fællesarealerne, fx ligger en beboer ned i sin kørestol med tæppe over benene og ser tv.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre beboere oplever, at maden er god. Beboerne fortæller bl.a., at maden er som man vil have den, og at den er varieret.

En beboer med dårlig tandstatus fortæller, at der er tilbud om blød kost til alle måltider.

En anden beboer fortæller, at der er regel om, at fjernsynet ikke må være tændt under måltidet, og at det altid bliver overholdt til beboerens tilfredshed.

Enkelte beboere giver udtryk for, at det er svært at få opfyldt deres behov for at snakke med nogen under måltiderne. En beboer fortæller, at der er gjort forsøg med nye pladser, men at det ikke ændrede oplevelsen. Beboerne fortæller dog, at de er flittige brugere af husets aktiviteter, og derved får de behovet for socialt samvær og snak opfyldt der.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at mad og måltider har været et stort fokusområde på plejehjemmet tidligere, og at flere har været på kursus med henblik på at skabe optimale rammer omkring måltiderne.

Der findes således udarbejdede retningslinjer for området, som tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori.

Ombygning og nye medarbejdere har foranlediget, at der igen tales meget om måltidet. Der er nu udarbejdet en kvikguide, som skal bidrage til, at måltidet bliver en god oplevelse for beboerne, hvori fokus er værtinderolle, bordkort, at undgå medicin ved måltider, inklusion, stemning og rehabilitering.

I forbindelse med måltiderne går oplevelsesiværksætteren på skift rundt i afdelingerne og spiser med, hvorved fokus på måltidet som en god oplevelse og aktivitet skærpes. Plejehjemmet er ikke tilbage ved fadservering endnu, da det ledelsesmæssigt ikke er vurderet hensigtsmæssigt i relation til fortsatte COVID-19-udbrud.

Tilsynets vurdering - 5

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

På baggrund af observationer vurderer tilsynet, at der er en hjemlig stemning på plejehjemmet, hvor mange beboere opholder sig på fællesarealerne både i forbindelse med og uden for måltiderne.

Beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden, og de modtager individuelt tilpasset kost. Det vurderes, at beboerne har forskellige oplevelser af samtaleniveauet under måltidet, men at der kompenseres for disse beboeres behov i andre sammenhænge.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne, bl.a. gennem udvikling af hjælperedskaber, som quickguide.

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at der er en respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere. F.eks. observeres der en situation mellem en rengøringsmedarbejder og en beboer, hvor rengøringsmedarbejderen hilser på og spørger beboeren, hvordan det går. Tilsynet observerer ligeledes en anden situation, hvor en medarbejder og en beboer kommer gående ned ad gangen i beboerens tempo, imens medarbejder roligt og respektfuldt kommunikerer med beboeren.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne er generelt tilfredse med kommunikationsformen på plejehjemmet.

En beboer nævner, at der for længe siden var enkelte oplevelser, hvor tiltaleformen var mindre pæn, men at alle nu taler respektfuldt. En anden beboer fortæller positivt, at der bliver "sludret" meget, og at dette er rart.

En beboer er ikke altid tilfreds med kommunikationen med medarbejderne, og beboeren giver udtryk for lejlighedsvis oplevelser af en tone, hvor beboeren føler sig skyndet på.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fremfører, at en god kommunikation er meget individuel, og at det er nødvendigt at kende beboerne godt for at målrette kommunikationen til den enkelte beboer. Medarbejderne nævner relevante eksempler fra hverdagen, bl.a. omkring samtaler med hørehæmmede beboere.

Livshistorien benyttes aktivt i hverdagen, og det gør det muligt at målrette en samtale med en beboer. En medarbejder beskriver, hvordan en beboer, som interesserer sig for madlavning, kan motiveres til at komme op gennem samtaler om mad.

En medarbejder beskriver, at hun benytter sig af validering og afstemmer beboernes aktuelle følelser, og medarbejderen kan bruge sit stemmeleje til at nedtrappe en konflikt.

I weekenderne kan medarbejderne beskrive oplevelser med enkelte vikarer, som ikke taler respektfuldt. Den ansvarshavende har mandat til at italesætte dette over for medarbejderen, og ansvarshavende kan i samarbejde med ledelsen iværksætte relevante konsekvenser.

I forbindelse med tiltaleform fortæller sygeplejersken, at der har været nogle gode refleksioner og drøftelser i forhold til tiltaleform, og hvordan der tales respektfuldt, f.eks. hvis beboerne er blevet tiltalt "skat".

Endelig oplyser medarbejderne, at der er gennemført undervisning i nænsomt nødværge.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og imødekommende atmosfære på plejehjemmet.

Beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. En beboer udtrykker dog lejlighedsvis oplevelser af en tone, hvor beboer føler sig skyndet på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne refererer til et personcentreret og værdigt udgangspunkt, når de taler om emnet.

3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data

OBSERVATION

Der ses ikke konkrete aktiviteter eller træning på tilsynsdagen, men tilsynet bemærker, at der generelt er mange beboere samlet på fællesarealerne i hyggeligt samvær og med deltagelse af medarbejdere. På fællesarealer ses der billeder på væggene af tidligere aktiviteter. f.eks. fra et arrangement, hvor en pony har været på besøg og fra et nytårsarrangement i festsalen.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre beboere kender til de udbudte aktiviteter, og de fortæller, at de deltager i flere af disse. Især er beboerne glade for musikarrangementerne, som de deltager i flere gange om ugen.

En beboer refererer desuden til aktivitetskalenderen, som ligger i beboerens rollator. Beboeren fortæller begejstret, hvordan hun følger med i, hvad der sker, og beboeren deltager både i musikarrangementer og i nørkle-klubben, hvor flere beboere strikker og hækler sammen.

En beboer angiver, at træningen med fysioterapeuten, som kommer hver 14. dag, også er rigtig god.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver flere eksempler på aktiviteter. Det gælder om at indkredse, hvad den enkelte beboer har lyst til og synes er meningsfuldt. Dette sker gennem dialog med beboerne og deres pårørende. I forbindelse med aktiviteter arbejdes der også rehabiliterende, hvor beboerne eksempelvis er med til at dække bord.

Plejhjemmet tilbyder genoptræning via Kommunens fysioterapi. I hverdagen tilbydes der vedligeholdende træning, bl.a. på træningscykler med skærm, hvor beboerne med et ti- turs kort kan cykle i både nærmiljø og i udlandet. Hver gang noteres antal cyklede kilometer. Beboerne cykler ofte med en makker eller med oplevelsesiværksætteren.

Der er tilbud om stolegymnastik en gang om ugen, og plejhjemmets oplevelsesiværksætter beskriver stor interesse for dans. Hver 14. dag er der dans i festsalen. Arrangementet er også for borgere udefra, og derved møder beboerne ofte tidligere naboer og bekendte. Flere aktiviteter er dog ikke kommet helt i gang igen efter COVID-19.

Plejhjemmet råder over en bus og en chauffør, og ud fra beboernes ønsker tilrettelægges arrangementer og ture ud af huset.

Beboerne kan også komme ud i plejhjemmets lukkede have, hvor der er mulighed for sanseoplevelser og deltagelse i havegruppe.

Plejhjemmet har tilknyttet flere frivillige, og de har en venneforening, som bidrager med mange praktiske opgaver.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet har et stort udbud af aktiviteter. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for plejhjemmets tilbud om aktiviteter og træning, men at det bør afdækkes, om beboerne i endnu større omfang kan bidrage med ønsker til aktiviteterne.

3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE

Data

LEDERINTERVIEW

Ledelsen oplyser, at der opleves en god kontakt til plejhjemmets aktuelle pårørendegruppe, og at der ikke er verserende pårørendesager/-klager.

Når en ny beboer visiteres til en bolig på plejhjemmet er det i hovedreglen afdelingslederne, som har den første kontakt, og som viser boligerne frem, og afdelingslederne får derved mulighed for at præsentere plejhjemmets tilgang til pårørendesamarbejdet.

De pårørende inddrages i ønsket omfang. Minimum en gang årligt sikres der opfølgning med egen læge, og i den forbindelse er pårørende altid inddraget.

MEDARBEJDERINTERVIEW

I forhold til de pårørende fortæller medarbejderne, at der er stort fokus på indflytningssamtalerne og inddragelse af de pårørende i disse. En medarbejder fra hver afdeling har været på kursus i Rødovre Kommune omkring pårørendesamarbejdet. Medarbejderne fremhæver, at det betyder rigtigt meget at have forståelse for, at den pårørende også er i krise, og at det er vigtigt at afstemme forventninger tidligt i beboerens forløb.

Kontaktpersonen har den daglige kontakt med de pårørende. Er der problemer, involveres sygeplejersken eller afdelingslederen.

Der aftales altid, hvem der skal kontaktes, hvis beboeren bliver dårlig.

Der er et stort fokus på at tilrettelægge tingene, så det bliver godt for den enkelte beboer og dennes pårørende.

Oftentimes tager medarbejderne billeder, og de fortæller de pårørende, hvis beboeren har været med i plejhjemmets aktiviteter og arrangementer. Dette får medarbejderne god respons på fra de pårørende. En medarbejder viser beboerbladet med mange billeder af beboere frem for tilsynet.

Medarbejderne yder stor støtte til pårørende, som synes, at det er svært at efterlade sin ægtefælle på plejecentret. Medarbejderne motiverer ægteparret til at fokusere på nærværet med hinanden og lade medarbejderne tage sig af de praktiske opgaver.

PÅRØRENDEINTERVIEW

Tilsynet interviewer to pårørende. Den ene pårørende har en ægtefælle på plejehjemmet. Den anden pårørende er datter til en beboer.

Begge pårørende er tilfredse med plejehjemmet som helhed.

Begge pårørende oplever et godt samarbejde omkring deres pårørende på plejehjemmet. Den ene pårørende fremhæver et møde med afdelingslederen og en ny kontaktperson, i hvilken forbindelse pårørende og den nye kontaktperson bliver præsenteret for hinanden. Mødet skabte tryghed for den pårørende.

Begge pårørende har lavet aftaler med medarbejderne om, hvornår de skal kontaktes, hvis tilstanden ændres hos deres pårørende. Begge pårørende oplever, at disse aftaler overholdes, samt at der bliver handlet på ændringer fra medarbejdernes side.

Begge pårørende oplever god kommunikation med både medarbejdere og leder, og de føler sig velkomne og ved, hvem de skal kontakte, hvis der opstår behov for drøftelser vedrørende deres pårørende.

Begge pårørende føler sig godt informerede om plejehjemmets aktiviteter, og de deltager aktivt i aktiviteterne, når der er mulighed for det.

En pårørende nævner, at der er lidt problemer med, at beboerens tøj bliver leveret i boligen. Den pårørende mener, at arbejdsgangen kan laves om, og pårørende vil selv gå videre med dette med personalet.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende udtrykker oplevelse af tryghed og nærvær i samarbejdet med ledelse og medarbejdere på plejehjemmet, samt føler sig tilstrækkeligt inddraget i pleje og støtten af deres pårørende.

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med plejehjemmets ledelse, at pårørende inddrages i relevant omfang.

I forbindelse med interview med medarbejderne, bemærkes en stor forståelse for pårørendeperspektivet hos medarbejderne og tilsynet får beskrevet arbejdsgange som sikrer at pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under beboerens ophold.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

Interview med leder:

Ledelsen fortæller, at sygefraværet har været højt, hvis man ser 12 måneder tilbage, men at det med en stor ledelsesmæssig indsats er lykkedes at nedbringe sygefraværet markant.

Plejehjemmet har ikke oplevet nævneværdige rekrutteringsvanskeligheder. De seneste år er der sket en større udskiftning i medarbejdergruppen, og i den forbindelse er der sket øgning af ressourcer og kompetencer i aften- og nattevagten, så der nu er opnormeret med en social- og sundhedsassistent i aftenvagt, og nattevagten bemannes nu alene med social- og sundhedsassistenter.

Plejehjemmet har tre sygeplejersker tilknyttet, hvoraf den ene pt. er på barsel.

Sygeplejerskerne, som netop har fået ny stillingsbeskrivelse, er tilknyttede faste baser (teams) på plejehjemmet, og de bistår medarbejderne med faglig sparring, komplekse sygeplejeopgaver samt deltager i triage.

Alle beboere har to kontaktpersoner - en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent.

Der er aktuelt en vakant udviklingssygeplejerskestilling. Udviklingssygeplejersken har bl.a. ansvaret for kompetenceudvikling inden for dokumentationsområdet, men dette ansvar deles pt. af to medarbejdere, som indgår i seniorbrugerfællesskabet i Rødovre Kommune. De to medarbejdere har udarbejdet en plan for dokumentationsarbejdet.

Der er et tæt samarbejde med nøglepersoner i Rødovre Kommune, herunder bl.a. kommunens genoptræningscenter, hvis en beboer udskrives med en Genoptræningsplan. Medarbejdernes kompetenceudvikling sker med udgangspunkt i medarbejderens aktuelle behov, f.eks. skal plejehjemmets medarbejdere deltage i to undervisningsdage om dysfagi i Rødovre Kommune.

Ledelsen oplyser, at en reel kompetenceudviklingsstrategi er i proces med henblik på en mere struktureret og langsigtet planlægning.

Der afholdes triagemøder en gang ugentligt på et fast tidspunkt i alle afdelinger. Sygeplejersker og afdelingsledere deltager.

I hverdagen mødes alle medarbejdere om morgenen. Her planlægges dagen sammen. Medarbejderne samles igen kl. 13.30 og samler op og sikrer dokumentation.

Planlægning af afdelingsmøder er i proces på ønske fra medarbejderne, men de har ikke været afholdt endnu.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderen oplever, at de har de rette kompetencer, og de beskriver, at der i forhold til meget plejekrævende beboere er god støtte fra sygeplejerskerne og beboernes læge.

Plejehjemmet har to sygeplejersker ud over ledelsen, hvoraf en af sygeplejerskerne er specialiseret i demens, og den anden sygeplejerske er mere erfaren i forhold til den instrumentelle sygepleje.

I forhold til sygeplejen kan det "nære sundhedsvæsen" indimellem give udfordringer, hvor beboere med komplekse udfordringer modtages på plejehjemmet. Der er et godt samarbejde med Akutteamet i Rødovre, som opleves meget kompetente, og de har den direkte kontakt til beboerens læge.

En stor andel af plejehjemmets beboere har kognitive udfordringer. Medarbejderne oplyser, at de alle har været på demenskursus, og at der kan hentes bistand fra demenskonsulenten i Rødovre Kommune. Generelt opleves ledelsen som lydhør, og ledelsen er villig til at inddrage andre og relevante løsningsmodeller.

Tidligere har der med succes været afholdt beboerkonferencer med "Blomsten" som udgangspunkt. Disse afholdes ikke pt. I stedet fortæller medarbejderne, at de er startet med triagering en gang om ugen. Medarbejderne mener dog, at dette er mere henvendt til hjemmeplejen.

Triages er fortsat i proces, og der afventes et Triage-modul fra kommunen.

På forespørgsel kan medarbejderne nævne, at beboerne bliver inddelt i farver, og at der skal en social- og sundhedsassistent ind over, når beboeren er gul. Interviewede sygeplejerske fortæller, at hun benytter triagetavlen til at skabe overblik over beboerens helbredsmæssige situation.

I forbindelse med opgaveoverdragede indsatser arbejdes der med kompetenceskemaer og uddelegering på rammeopgaverne. I forhold til øvrige sygeplejeydelser sker der altid oplæring. Det oplyses, at VAR benyttes i handlingsanvisninger.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser er der ikke en målrettet indsats, hvilket bl.a. skyldes, at stillingen som udviklingssygeplejerske er vakant.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring.

Tilsynet bemærker i den forbindelse, at plejehjemmet har prioriteret en opnormering af social- og sundhedsassistenter.

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med medarbejderne, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til den aktuelle beboersammensætning.

Tilsynet vurderer desuden, at der er et tværfagligt samarbejde med sygeplejersker og andre relevante faggrupper, bl.a. fra Rødovre Kommune.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser har plejehjemmet ikke en målrettet indsats gældende for faglige møder/beboerkonferencer, men triage er plejehjemmet i proces med på området.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

Observationsstudie af en plejesituation

KOMMUNIKATION

Der føres en rolig og afdæmpet kommunikationsform, hvor beboers navn benyttes ved tiltale. Medarbejderne er opmærksomme på ikke at tale hen over hovedet på beboeren. Beboeren er ikke i stand til at kommunikere, og medarbejderne vælger under plejen kun at tale om plejen. Beboeren virker rolig, og beboeren giver ikke på noget tidspunkt lyd fra sig.

Medarbejderne er meget opmærksomme på at rose og anerkende beboeren, trods det at beboeren ikke reagerer på medarbejdernes indsats. Der bemærkes en stor omsorg og interesse for at imødekomme beboers behov, og at gøre det så behageligt som muligt for beboeren.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Beboeren er ikke i stand til at kommunikere, og beboeren bidrager derfor sparsomt til plejen med ønsker til udførelsen. Dette understøtter medarbejderne ved, at de italesætter deres plejehandlinger, og de fortæller, hvor de vasker, f.eks. *"hvis du prøver at løfte armen, så vasker jeg i armhulen."* Beboeren virker rolig og medvirker uden modstand.

REHABILITERING

Beboeren har sparsomme fysiske ressourcer. Medarbejderne forsøger at motivere beboeren til at løfte arme og strække benene samt være med i forflytningerne, dette gøres efter beboers formåen og tilpasses beboers niveau.

Efter at beboeren er kommet op i kørestolen, giver medarbejderen de nypudsede briller til beboeren, og beboeren kan med let støtte selv tage brillerne på.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderen finder remedier frem til plejen på et rullebord. Det bemærkes, at der ikke er sprit og handsker på bordet. Medarbejderne er opmærksomme på at dække beboeren til, så beboeren ikke ligger blottet. Plejen foregår i sengen, og begge medarbejdere arbejder omkring beboeren, enkelte gange vaskes beboeren af begge medarbejdere samtidig.

Telefonen ringer under plejen, medarbejderen finder telefonen frem fra lommen, uden at tage sine handsker af, og medarbejderen oplyser, at hun ikke kan tale nu. Medarbejderen lægger telefonen tilbage i lommen og fortsætter plejen med samme handsker på.

Medarbejderne har organiseret sig således, at de løbende varetager plejeopgaverne, og der observeres ikke spildtid eller andre afbrydelser under plejen. Rækkefølgen af plejeopgaverne foregår på en hensigtsmæssig måde.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Plejeindsatsen starter med, at social- og sundhedsassistent giver beboeren insulin. Efterfølgende overtages plejen af to social og sundhedshjælpere.

Begge medarbejdere er iført forklæde og handsker fra plejens start. Handskerne skiftes ikke mellem de forskellige plejeopgaver, og de samme handsker er derfor gennemgående under hele plejesituationen.

Den ene medarbejder bemærker i starten af plejen, at beboeren har tørre læber, dette følges op med læbepomade i slutningen af plejen.

Medarbejderne samarbejder omkring plejen, og de benytter sengens funktioner på en hensigtsmæssig og korrekt måde. Den ene medarbejder siger til beboeren under en vending, *"Nu vender jeg dig forsigtigt, så du ikke bliver svimmel"*.

Da beboeren er vasket foroven og har fået en ren bluse på, tager beboeren hånden ned i bleen og klør sig. En medarbejder fjerner forsigtigt hånden, men medarbejderen vasker ikke hånden efterfølgende. Under plejen mangler medarbejderen noget tøj, og medarbejderen forlader boligen kortvarigt uden at udføre korrekt håndhygiejne. Medarbejderen tager på håndtaget med urene handsker. Flere gange går medarbejderne i beboerens skab for at hente tøj, i alle tilfælde er medarbejderne iført urene handsker.

Den ene medarbejder henter beboerens kørestol, som er anbragt på gangen foran boligen. Medarbejderen er fortsat iført de samme handsker. Efterfølgende liftes beboeren over i kørestolen, forflytningen udføres på en stille og rolig måde, og beboeren anbringes forsvarligt i stolen. Da beboeren er kommet op i kørestolen udføres ansigtspleje, og beboeren lukker øjnene og nyder tydeligt at blive smurt i ansigtet. Medarbejderen fjerner søvn, og medarbejderen smører beboerens ansigt ind i cremer med samme handsker, som medarbejderen har haft på under plejen i sengen. Medarbejderen skifter handsker, inden der udføres mundpleje. Der sprittes dog ikke hænder, før der påtages nye handsker.

Imens reder den anden medarbejder beboerens seng, og der ryddes op på badeværelset. Det snavsede linned lægges foran døren, noget er anbragt i en vasketøjspose, hvor andet er anbragt direkte på gulvet. Medarbejderen oplyser, at der mangler en vasketøjsvogn samt flere vasketøjsposer, og medarbejderen har derfor kontaktet den "blå mand". Medarbejderen oplyser, at hun ikke vil fjerne det beskidte tøj fra boligen, før hun har en pose, idet det spreder bakterier.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer at indikatoren i lav grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet udvises en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne er rolige og tiltaler beboeren ved navn under hele plejen.

Hjælpen udføres og tilrettelægges med udgangspunkt i beboerens funktionsniveau. Medarbejderne informerer løbende beboeren om, hvad de gør, og de inddrager beboerens knappe ressourcer, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt.

Der er dog tilsynets vurdering, at der er en betydelig sundhedsmæssig risiko forbundet med medarbejdernes mangelfulde fokus på de hygiejniske principper, herunder korrekt udførelse af håndhygiejne og handskeskift, hvorved der er en potentiel risiko for smittespredning.

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 plejecenter. 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 resurser, 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, observationsstudier 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 VURDERINGSSKALA

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 tilbage meldingen 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 af elementerne 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 af elementerne 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 plejecentre, 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.