



Tilsynsrapport
Rødovre Kommune

Dorthe Mariehjemmet

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET	4
2. VURDERING	5
2.1 TILSYNETS VURDERINGER.....	5
3. DATAGRUNDLAG	7
3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	7
3.2 DOKUMENTATION	8
3.3 PERSONLIG PLEJE	11
3.4 PRAKTISK STØTTE	12
3.5 MAD OG MÅLTIDER	13
3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD.....	14
3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING	15
3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE	16
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	18
3.10 OBSERVATIONSSTUDIE	19
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE	21
4.1 FORMÅL	21
4.2 METODE.....	21
4.3 VURDERINGSSKALA	22
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 plejehjem.

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.

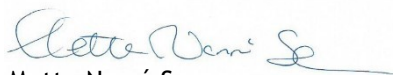
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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.**

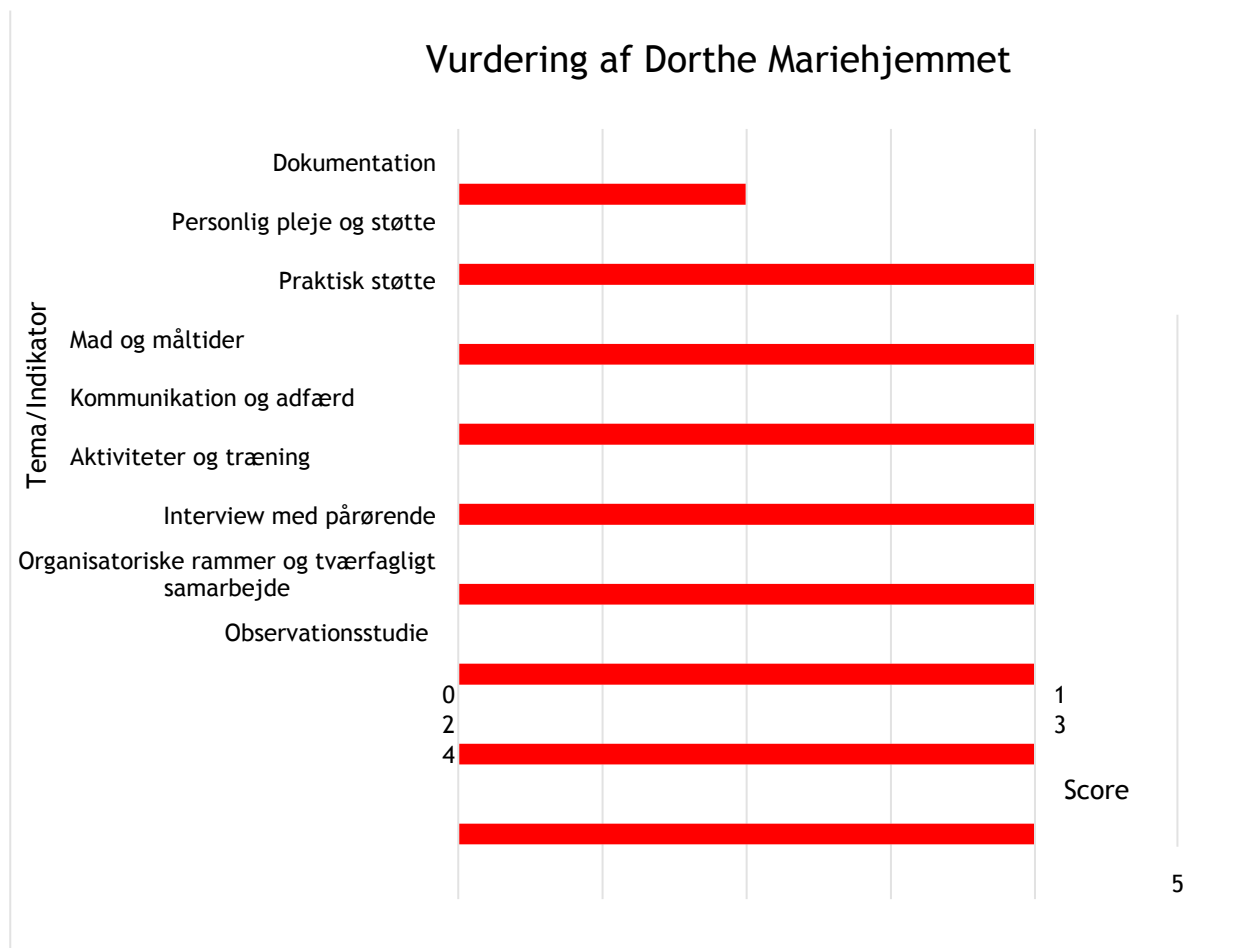


1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Dorthe Mariehjemmet, Rødovrevej 325, 2610 Rødovre
Forstander: Anne Munk
Antal boliger: 90
Dato for tilsynsbesøg: 3. februar 2023
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Interview af tre borgere• Gennemgang af dokumentation• Interviews af to pårørende• Observationsstudie• Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter, en ufaglært aktivitetsmedarbejder) <p>Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Plejehjemmets 15 skærmede pladser besøges ikke i forbindelse med tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men udført i henhold til aftale med kommunen i januar 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>

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER



Dokumentation

Ud af tre stikprøver mangler to borgerjournaler udfyldte besøgsplaner, og i en tredje beboerjournal er besøgsplanen ikke opdateret og fremstår ikke handlevejledende.

Funktionsevnetilstande er oprettede i alle tre journaler, fraset enkelte mangler i udfyldelsen. I et tilfælde mangler der relevante oplysninger vedrørende beboerens mentale tilstand.

Generelle oplysninger er udfyldt relevant i to ud af tre journaler, dog mangler de helt i en journal. Tilsynet vurderer, at der ikke ses systematik og konsekvens i oprettelsen af observationer i beboerjournalerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at udarbejde individuelle og handlevejledende besøgsplaner med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Dog kan medarbejderne i mindre grad redegøre for systematikken i den samlede dokumentation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der med fordel kan arbejdes med handleanvisninger på samtlige sundhedslovsydelser.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, men at beboerne har varierede oplevelser af kvaliteten af den pleje og omsorg, de modtager. To beboere oplever travlhed, og en enkelt beboer efterspørger mere støtte i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde 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, som de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boliger og fællesarealer er renholdte. Dog bemærker tilsynet en meget støvet kørestol hos en beboer.

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

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

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at måltiderne anrettes og serveres på en hjemlig og individuel måde og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fungerer som værter i forbindelse med måltiderne og bidrager til at skabe en hyggelig stemning.

Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt bør afdækkes, hvorfor tre interviewede beboere har en varieret oplevelse af madens kvalitet, og hvorfor to af de interviewede beboere efterspørger mere dialog og socialt samvær under måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og imødekommende atmosfære på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv. En beboer udtrykker dog et ønske om at kende medarbejdernes navne, og beboeren efterlyser en medarbejderoversigt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet bemærker, at flere medarbejdere refererer til og anvender begreber fra arbejdet med værdighed i forlængelse af Værdighedsprojektet.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et stort udbud af aktiviteter. To beboere har dog et ønske om en større variationen i aktivitetstilbuddene.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for plejehjemmets tilbud om aktiviteter og træning, men at det bør afdækkes, om beboerne i endnu større omfang kan bidrage med ønsker til aktiviteterne.

Interview med pårørende

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende udtrykker oplevelse af tryk og nærvær i samarbejde med ledelsen og medarbejderne på plejehjemmet, og de føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten til deres pårørende. En enkelt pårørende savner tilbagemelding på udbedring af en aktuell vandskade i boligen.

Tilsynet vurderer, på baggrund af interview med plejehjemmets ledelse, at pårørende inviteres til både individuelle og fælles arrangementer, og at plejehjemmet har et velfungerende bruger-pårørenderåd.

Tilsynet vurderer, på baggrund af interview med medarbejderne, at pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under beboerens ophold. Tilsynet vurderer desuden, at pårørende 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 grundig introduktion og løbende kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring.

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 vurderer tilsynet, at plejehjemmet kan profitere af et fagligt forum.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderens side. Beboerens pleje udføres med udgangspunkt i beboerens selvbestemmelsesret og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Organiseringen af plejen er hensigtsmæssig.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke anvender forklæde og ikke foretager håndhygiejne mellem handskeskift.

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.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Plejehjemmet har ikke tidligere haft tilsyn af BDO.</p> <p>Forstander oplyser, at seneste kommunale tilsyn blev aflagt for 2 år siden. Her fik plejehjemmet anbefalinger omkring dokumentationen.</p> <p>Plejehjemmet har netop gennemført forløb med Værdighedsrejseholdet, og de har nu 24 nyudnævnte Værdighedsambassadører.</p> <p>Plejehjemmet har ligeledes for nyligt implementeret triage. I den forbindelse mødes medarbejderne dagligt omkring fysiske tavler. Tilsynet oplyses om, at plejehjemmet afventer, at kommunen indkøber triage-modul til Cura, så triagen kan foregå elektronisk. Triagen beskrives som et velfungerende rum for faglig refleksion.</p> <p>Forstander og afdelingsledere oplyser, at der er et stort fokus på dokumentation og at der er fortsat behov for at lære Cura at kende. Plejehjemmet, som er selvejende, følger kommunens retningslinjer for anvendelse af Cura.</p> <p>Plejehjemmet har udpeget en Cura-ansvarlig medarbejder, og de har etableret en superbrugergruppe med repræsentanter fra alle afdelinger. En gang om måneden arrangeres der Cura-café, hvor kommunens Cura-ansvarlige deltager.</p> <p>Ledelsen oplyser, at alle journaler er auditeret i november og december måned 2022, og derved fremstår opdaterede.</p> <p>Ledelsen opfordrer tilsynet til at begrænse færdsel i den skærmede enhed, da der aktuelt er flere urolige beboere.</p>
------	---

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages observation i tre beboerjournaler</p> <p><u>Besøgsplaner</u></p> <p>I alle tre journaler er der væsentlige mangler i forhold til udarbejdelsen af besøgsplanerne.</p> <p>I en journal foreligger der kun besøgsplan for nat, denne er dog meget sparsomt udfyldt.</p> <p>I en anden journal er der oprettet besøgsplan for dag og nat, hvor den mangler for aften. Besøgsplanen for dag indeholder generelt velskrevne handlevejledende beskrivelser af, hvordan beboeren skal hjælpes og støttes i plejen, fraset enkelte områder, hvor det ikke er tydeligt, hvordan beboeren skal hjælpes og støttes. Fx beskrives det kun, at beboeren skal have hjælp til bad x 1 ugentligt, og det fremkommer ikke, hvilken dag beboeren skal have hjælp til badet, samt hvordan beboeren skal hjælpes med dette. Ligeledes ses der beskrivelse af, at beboeren har vanskeligt ved at se, hvornår tøjet skal skiftes, her mangler en beskrivelse af, hvordan medarbejderen skal støtte beboeren i tøjskift. Det bemærkes positivt, at besøgsplanen indeholder beskrivelser af særlige opmærksomhedsområder i forhold til at sikre en forebyggende indsats i forbindelse med hudpleje.</p>
------	---

I besøgsplan for nat beskrives der tilsyn x 2, hvor der mangler en beskrivelse af, hvilken indsats der skal leveres, og hvordan den skal leveres.

For en tredje beboer foreligger der besøgsplan, men denne er ikke opdateret, idet den stammer fra beboerens ophold på de midlertidige pladser. Beboeren har boet næste 14 dage på plejehjemmet.

Funktionsevnetilstande

Der er udarbejdet funktionsevnetilstande i alle tre journaler.

Funktionsevnetilstande beskriver overordnet beboernes samlede funktionsevne i forhold til hverdagens aktiviteter. Funktionsevnetilstanden beskrives både ud fra beboerens oplevelse af egen funktionsevne og medarbejderens faglige vurdering af funktionsevne. I forhold til en journal bemærkes det dog, at der mangler beskrivelse i forhold til beboerens mentale/psykiske funktionsniveau. Dertil bemærkes det, at der i samme journal er scoret 0 i forhold til alle tilstandene. I en journal er det visitator, der har udarbejdet funktionsevnetilstandene.

Generelle oplysninger

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

Observationsnotater:

Der bemærkes en mindre systematisk og overskuelig måde at beskrive observationer hos beboerne i forbindelse med opfølgning på diverse indsatser. Observationerne dokumenteres under overskrifter, og de har ikke direkte sammenhæng til den oprettede tilstand på området.

Det bemærkes, at flere ensartede observationer er beskrevet under flere overskrifter, og at det derved er vanskeligt at få et systematisk overblik over opfølgningen på observationerne.

I et tilfælde bemærker tilsynet, at der ikke er daglig opfølgning på hudpleje. Det beskrives i journalen, at der er observeret rødme på huden. Tre dage efter beskrives der forværring af hudproblematikken.

Den ene af de besøgte beboere er triageret gul. Det er ikke muligt ud fra dokumentationen at se, hvorledes der løbende er fulgt op på beboerens problemstilling.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for, at der generelt udarbejdes besøgsplaner på alle beboere, og de kan ligeledes redegøre for formålet med besøgsplanen, eksempelvis fortæller medarbejderne, at beboernes individuelle ønsker, behov og egne ressourcer er vigtige at beskrive i besøgsplanen for at sikre en god kvalitet i plejen. Ligeledes redegør medarbejderne for relevant dokumentation i forhold til ændringer i beboernes tilstand.

Medarbejderne redegør for arbejdsfordelingen blandt de forskellige faggrupper, hvor kontaktpersonen primært er ansvarlig for besøgsplanen, og social og sundhedsassistenten og sygeplejerskerne er ansvarlige for handleanvisninger.

Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes handleanvisninger på visse overdragede opgaver, f.eks. blodsuktermåling, insulingivning og KAD-pleje, men at der ikke oprettes handleanvisninger på medicinadministration og støttestrømper. Direkte adspurgt fortæller medarbejderne, at handlinger, relateret til medicin og støttestrømper, i stedet vil fremgå af besøgsplanen.

Medarbejderne beskriver i tillæg hertil, at ufaglærte medarbejdere ikke må håndtere medicin.

Medarbejderne redegør for sammenhængen mellem den daglige triagering og dokumentationen. Medarbejderne fortæller, at det ikke er muligt at se triageringen i borgerjournalen, men at de vil oprette et observationsnotat, hvis borgeren er triageret gul eller rød. Medarbejderne fortæller desuden, at det i forbindelse med triage aftales, hvem der efterfølgende dokumenterer på borgeren.

Medarbejderne kan i begrænset omfang beskrive en systematisk tilgang til at skabe sammenhæng i dokumentationen.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i lav grad er opfyldt.

I forhold til to beboere mangler besøgsplanerne helt. I forhold til en beboer er besøgsplanen ikke opdateret, og den fremstår ikke handlevejledende.

Funktionsevnetilstande er oprettede i alle tre journaler. Dog vurderes det, at der er enkelte mangler i udfyldelsen. I et tilfælde mangler der relevante oplysninger vedrørende beboerens mentale tilstand.

Generelle oplysninger er udfyldt relevant i to ud af tre journaler, dog mangler de helt i en journal.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med individuelle og handlevejledende besøgsplaner med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Dog kan medarbejderne i mindre grad redegøre for systematikken i den samlede dokumentation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der med fordel kan arbejdes med handleanvisninger på samtlige sundhedslovsydelser.

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.

Tilsynet observerer en episode, hvor en mindre påklædt beboer kommer gående i fællesarealet. Beboeren mødes hurtigt af en medarbejder, der tydeligvis kender beboer godt, og medarbejderen tiltaler beboer ved navn. Medarbejderen møder beboeren med åbne arme, og beboeren siger ”jeg elsker dig”, og de krammer hinanden. Medarbejderen og beboeren går arm i arm ned ad gangen i retning af beboerens bolig. De griner og hyggesnakker. De taler om, at de skal finde beboerens bukser.

BEOERINTERVIEW

De tre interviewede beboere udtrykker alle delvis tilfredshed med den personlige pleje.

En beboer forklarer tilsynet, at beboeren har boet på plejehjemmet i et år, og beboeren primært er flyttet ind for at opnå øget tryghed og social kontakt. Beboeren klarer det meste selv, og beboeren er generelt glad for stedet, men beboeren efterspørger tid til en daglig kort snak med medarbejderne. Aktuelt oplever beboeren kun, at der er ressourcer til, at samtalen kan gennemføres tre gange om ugen. Beboeren oplyser, at samtalen blot skal dreje sig om daglige ting og være rammesættende for hverdagen.

En anden beboer oplyser, at beboeren kan meget selv, og beboeren blot får hjælp til bad en gang ugentlig. I hverdagen klarer beboeren det meste selv, men beboeren skal dog have hjælp til tage strømper på.

Beboeren oplever, at hjælpen er af en god kvalitet, men beboeren gentager flere gange, at den leveres lige lovlig hurtigt. Beboeren oplyser, at hun, grundet sin høje alder, ikke kan gøre tingene så hurtigt mere.

En tredje beboer har kun været knapt 14 dage på plejehjemmet, og beboeren er generelt tryk ved stedet. Beboeren oplyser at få hjælp, svarende til behov, men at hjælpen bliver leveret på forskellig vis og på et varieret fagligt niveau. Beboeren er ikke bekendt med at have en kontaktperson. Beboeren benytter sit nødkald, og beboeren oplever, at ventetiden også her er lidt forskellig, men beboeren påpeger, at hvis det aftales, at medarbejderne skal komme efter en halv time, så kommer de også.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan de ved vagtens begyndelse mødes og planlægger dagen. Udgangspunktet er altid, at de som kontaktperson har egne beboere, men at der rokeres rundt ved sygdom, og at planlægningen tager hensyn til de beboere, som af forskellige årsager ikke kan varetages af afløsere eller vikarer.

Medarbejderne tilføjer, at de som kontaktperson altid har en social- og sundhedsassistent på sidelinjen, hvis beboeren er triageret gul eller rød. Ved ændringer i beboernes tilstand fortæller social- og sundhedshjælperen, at der tages kontakt til en social- og sundhedsassistent, som herefter vil TOBS'e og komme med forslag til handlinger.

Der er enighed om, at man hjælper hinanden på tværs af afdelingerne, dog er der særlige hensyn i den skærmede enhed.

Når en ny beboer flytter ind, beskriver medarbejderne, hvordan de bruger tid på at læse godkendelsen og livshistorien, hvis en sådan allerede er oprettet. Pårørende betragtes som vigtige bidragsydere, når en ny beboer flytter ind. I den første tid prioriteres nærvær og tid til at lære beboeren at kende, herunder bl.a. at lære den nye beboers døgnrytme at kende.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, men at beboerne har en varieret oplevelse af kvaliteten af den pleje og omsorg, de modtager. To beboere oplever travlhed, og en enkelt beboer efterspørger mere støtte i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede tilgang.

3.4 PRAKTISK STØTTE

Data

Observation:

Beboernes boliger fremstår generelt tilstrækkeligt rengjorte og ryddelige, hvilket også er tilfældet for fællesarealerne.

To ud af tre beboeres hjælpemidler fremstår rengjorte. En beboers kørestol fremstår meget støvet på stellet.

Interview med beboere:

De tre interviewede beboere beskriver, at hjælpen til praktisk støtte er tilfredsstillende og svarende til deres behov.

En beboer fortæller, at der kommer en sød rengøringsassistent en gang om ugen. Derudover oplever borgeren, at rengøringsassistenten tilbyder ekstra hjælp ud over den faste rengøringsdag. Beboeren udtaler; ”i går kom hun lige ind med svaberen og tog gulvet, da der var lidt beskidt, og hun hjalp også med blomsterne, som jeg er så glad for”.

En anden beboer fortæller, at rengøringen leveres stabilt, men at han ikke rigtigt har kontakt til rengøringsmedarbejderen, da han altid går ud af boligen under rengøringen.

Interview med medarbejdere:

De interviewede medarbejdere fortæller, at der er fast rengøringspersonale på plejehjemmet, som varetager rengøring og tøjvask.

Medarbejderne fortæller, hvordan de supplerer rengøring med dagligt at bistå beboerne med oprydning og mindre rengøringsopgaver, eksempelvis ekstra rengøring af toilettet.

En medarbejder fortæller, at hun bakker ud af boligen for at være sikker på, at hun efterlader boligen ryddelig.

Medarbejderne kan redegøre for, hvilke handlinger der knytter sig til plejehjemmets procedure for udbrud af multiresistente bakterier. Medarbejderne fortæller, at der altid forefindes præ-pakkede borde med materialer, at der sættes skilt på døren, og at der sikres dokumentation i journalen. Medarbejderne tilføjer, at samtlige instrukser er tilgængelige for medarbejderne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i 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. Dog bemærker tilsynet en meget støvet kørestol hos en beboer.

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

Tilsynet vurderer, 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

Tilsynet observerer måltidssituationer i tre afdelinger. Tilsynet bemærker, at menuplanen hænger synligt fremme på opslagstavler i alle afdelinger.

Der observeres en hyggelig og rar stemning under måltiderne. Der er ingen unødige forstyrrelser, og i alle afdelinger sidder der medarbejdere med ved bordene.

Medarbejderne bidrager til at holde samtalen i gang, og de er opmærksomme på, at alle beboere får tilbudt det, de kan spise.

Tilsynet bemærker, at der er en hjemlig stemning omkring måltiderne, herunder at der er duge på bordene flere steder, og i en enkelt afdeling anvendes der et ældre stel, som ifølge medarbejderne er arvet fra en beboer. I en afdeling bemærker tilsynet, at der anvendes små, håndterbare kander, som beboerne selv kan skænke fra.

BEBOERINTERVIEW

De interviewede beboere er kun delvist tilfredse med måltiderne på plejehjemmet.

En beboer synes, at der serveres god mad, som er sund og nærende, men at måltiderne er kedelige. Beboeren savner samtale omkring bordet, og beboeren fortæller, at medarbejderne gør forsøget indimellem, men generelt har de for meget at lave.

En anden beboer fortæller, at maden godt kan spises, men at det ikke er den store oplevelse at spise i samvær med de øvrige beboere. Beboeren fremhæver dog to medarbejdere, som er gode til at igangsætte samtale og lave sjov.

En tredje beboer fremhæver utilfredshed med især plejehjemmets rugbrød, som beboeren synes er meget tørt og ikke til at spise. Ydermere fortæller beboeren, at den varme mad er ensformig, men at desserterne er gode. Beboeren befinder sig godt i selskabet under måltiderne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de tilrettelægger måltidet, og hvilke opmærksomheder de har i relation hertil.

Medarbejderne fortæller, at de serverer smørrebrød til frokost. Der anvendes i vid udstrækning fadserving, og beboerne har mulighed for selv at vælge.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faglige overvejelser i forhold til, hvilke beboere der sidder sammen, og at de kan profitere herved.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan måltidet gøres til en hyggelig og god oplevelse, bl.a. at opvaskemaskinen så vidt muligt ikke er i gang under maden, og at medarbejderne prioriterer at sidde med ved bordet, hvis det kan lade sig gøre.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at måltiderne anrettes og serveres på en hjemlig og individuel måde og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fungerer som værter i forbindelse med måltiderne, og de bidrager til at skabe en hyggelig stemning.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt bør afdækkes baggrunden for, at de tre interviewede beboere har en varieret oplevelse af madens kvalitet, og at to af de interviewede beboere efterspørger mere dialog og socialt samvær under måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer alene respektfuld og professionel kommunikation og adfærd på tilsynsdagen.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre beboere beskriver, at de oplever, at medarbejderne kommunikerer respektfuldt.

En beboer fortæller, at alle medarbejdere er søde og rare, og at de taler pænt.

En anden beboer fortæller, at medarbejderne altid kan huske hans navn, men det generer ham, at han har svært ved at huske deres navne. Da beboeren er syns- og hørehæmmet, og derfor har svært ved at læse medarbejdernes navneskilte og

svært ved at høre medarbejdernes præsentation af sig selv, kunne han godt tænke sig, at der var en fysisk tavle med medarbejdernavne til den pågældende vagt.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de tilrettelægger kommunikationen ud fra, hvem beboeren er, og generelt er de opmærksomme på, at beboerne er forskellige, og at de har forskellige behov.

Medarbejderne redegør for individuelle hensyn, f.eks. at de taler i øjenhøjde med beboere i kørestol. I forhold til beboere med kognitive udfordringer kan medarbejderne redegøre for faglige overvejelser i forbindelse med f.eks. personlig hygiejne, så magtanvendelse forebygges, bl.a. ved hjælp af humor, afledning og tålmodighed.

Medarbejderne fortæller samstemmende, at de straks vil reagere, hvis de overværer, at en beboer får en uværdig behandling af en kollega.

Dertil oplyser medarbejderne, at de netop har gennemført et Værdighedsprojekt. Projektet fremhæves bl.a., fordi så mange medarbejdere har deltaget, og at det derfor har givet en god fælles faglig platform. Direkte adspurgt, om hvordan værdighedsarbejdet er forbedret, fortæller medarbejderne, at beboerne ses mere som en helhed nu. Hvis en beboer fx er ked af det, så har de en undersøgende tilgang hertil, og de prøver at finde årsager og udækkede behov. Siden afslutning på projektet er trivsel ofte et tema i forbindelse med triagering, hvor "Trivselskarret" ofte anvendes som faglig metode. Medarbejderne fortæller enstemmigt, hvordan det nu i endnu højere grad er beboernes ønsker og behov, der er afgørende for tilrettelæggelsen af dagen.

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. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv. En beboer udtrykker dog et ønske om at kende medarbejdernes navne, og beboeren efterlyser en medarbejderoversigt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet bemærker, at flere medarbejdere refererer til og anvender begreber fra arbejdet med værdighed i forlængelse af Værdighedsprojektet.

3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data

OBSERVATION

Tilsynet bemærker at aktivitetskalenderen hænger synligt fremme på opslagstavlerne i alle de besøgte afdelinger. På tilsynsdagen er der tilbud om tøjsalg om formiddagen og deltagelse i fredagsbar om eftermiddagen.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre interviewede beboere kender plejehjemmets aktivitetstilbud.

En beboer er meget tilfreds med tilbuddene, og beboeren fortæller om dagens tøjsalg og en netop indkøbt bluse.

To beboere er mindre tilfredse med aktivitetstilbuddene.

En beboer synes, at der er meget sang og musik, og beboeren savner tilbud om bordtennis og billard. Beboeren kan også godt lide, når medarbejderne laver en

quiz, men det sker bare for sjældent. Direkte adspurgt, om beboeren selv har foreslået aktiviteter, oplyser beboeren, at han har valgt selv at holde sig i gang, men at han ikke har haft dialog med aktivitetsmedarbejderen.

En anden beboer deltager ikke i de udbudte aktiviteter. Beboeren er ikke til sang og musik. Beboeren fortæller, at der har været en pony. Det finder hun næsten pinagtigt og lidt barnligt. Beboeren holder sig selv i gang med læsning og daglig træning, herunder både egen træning og daglig gangtræning med en medarbejder.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der er et godt samarbejde med aktivitetsmedarbejderen på plejehjemmet. Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig om aktivitetstilbuddene via månedsbladet og aktivitetskalenderen, som hænger synligt i afdelingerne, men at aktivitetsmedarbejderen også går rundt og fortæller om arrangementer, og at hun opfordrer beboerne til at deltage.

Aktiviteterne foregår forskellige steder i huset. Hver uge er der stolegymnastik i alle afdelinger.

Medarbejderne oplyser, at der ikke er tilknyttet frivillige til plejehjemmet.

Direkte adspurgt fortæller medarbejderne, at flere beboere gerne vil ud at køre, men at det desværre ikke er muligt.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et stort udbud af aktiviteter. To beboere har dog et ønske om en større variation i aktivitetstilbuddene.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret måde kan redegøre for plejehjemmets 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

Forstander oplyser, at tingene så småt er ved at komme i gang igen efter COVID-19. Plejehjemmets Bruger- og Pårørenderåd mødes fire gange om året. Aktuelt er der fokus på Mad og måltider. Bruger og Pårørenderådet har bidraget til forskellige pårørendearrangementer, herunder temaer om livet som pårørende til borgere med demens, værdighed, og plejehjemmets værdier. Der har tidligere været oplæg fra Alzheimerforeningen, og næste gang er der tilbud om sygdomsspecifik undervisning i demens.

Pårørende holdes orienteret via plejehjemmets hjemmeside, og de kan kontakte ledelsen via e-mail eller i forstanderens faste træffetider.

Plejehjemmet har kontaktpersonordning, og kontaktpersonerne er primær kontakt til pårørende. Afdelingsleder står ligeledes til rådighed for de pårørende. Generelt opleves der en god kontakt til de pårørende, og der er aktuelt ingen verserende pårørendeklager.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at nye beboere så vidt muligt besøges i eget hjem forud for indflytning på plejehjemmet. Dette for at sikre en god og tryk overgang.

Inden for de første 14 dage afholdes der indflytningssamtale, som pårørende inviteres til at deltage i. Til indflytningssamtalen sikres en grundig forventningsafstemning med beboeren og pårørende og konkrete aftaler etableres og dokumenteres.

Der er tilbud om opfølgningssamtale for beboere og pårørende tre måneder efter indflytning. Pårørende deltager ligeledes ofte i forbindelse med lægebesøg.

Medarbejderne er i stand til at redegøre for overvejelser omkring et godt pårørendesamarbejde, herunder at der laves individuelle aftaler med pårørende, så de føler sig tilstrækkeligt trygge og velinformerede. Medarbejderne fremhæver dog, at det er vigtigt, at de pårørende altid føler sig set, bliver hilst på med et hej og får tilbudt kaffe, når de kommer på plejehjemmet.

PÅRØRENDE

Tilsynet interviewer to pårørende - begge ægtefæller til beboere på plejehjemmet. Begge pårørende kommer ofte på plejehjemmet.

Tilsynet udpeger en pårørende til en nyligt indflyttet beboer, men denne ønsker ikke at deltage i tilsynet.

Begge de interviewede pårørende er meget tilfredse med kontakten til medarbejderne og indsætterne omkring deres pårørende. De udtrykker begge, at det er rart at komme på plejehjemmet. Den ene pårørende fremhæver en god kontakt til beboerens kontaktperson.

Den pårørende har fx lavet aftale om, at hvis beboeren trænger til at blive klippet, kan kontaktpersonen bestille tid hos frisøren, så skal den pårørende nok sørge for, at der er penge til dette.

Begge pårørende er tilfredse med informationsniveauet på plejehjemmet. En pårørende udtrykker stor glæde ved, at beboerbladet nu sendes ud til pårørende fra forstanderen, dette har været savnet. Den pårørende har tidligere savnet aktiviteter, men pårørende kan nu følge med i, hvor meget der sker på plejehjemmet.

I forhold til samarbejdet udtrykker den ene pårørende stor tilfredshed, og pårørende oplever, at der bliver taget affære, hvis hun påtaler noget.

Den anden pårørende udtrykker utilfredshed, hvilken skyldes, at hun ikke oplever tilstrækkelig tilbagemelding i relation til udbedring af en større vandskade i ægtefællens bolig. Skaden er til stor gene for både beboeren og pårørende, og det har, ifølge pårørende, stået på i ca. 3 uger.

Samme pårørende fortæller, at det ind imellem smutter med at give ægtefællen tænder i munden i weekenden, hvis der er vikarer på arbejde, men så tager den pårørende bare fat i medarbejderne, der er på vagt.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende udtrykker oplevelse af tryghed og nærvær i samarbejde med ledelse og medarbejdere på plejehjemmet, og de føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten af deres pårørende. En enkelt pårørende savner tilbagemelding på udbedring af en aktuell vandskade i boligen.

Tilsynet vurderer, på baggrund af interview med plejehjemmets ledelse, at pårørende inviteres til både individuelle og fælles arrangementer, og at plejehjemmet har et velfungerende bruger-pårørenderåd.

Tilsynet vurderer, på baggrund af interview med medarbejderne, at de pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under beboerens ophold. Tilsynet vurderer desuden, at pårørende informeres i relevant og ønsket omfang.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Interview med forstander:</p> <p>Dorthe Mariehjemmet har 90 plejeboliger, fordelt på 3 etager, hvoraf 15 boliger på 1. sal er skærmede boliger.</p> <p>Forstander har været på plejehjemmet siden 2020, og hun har en baggrund som sygeplejerske. Afdelingerne er organiserede med afdelingsledere, ligeledes med sygeplejerskebaggrund.</p> <p>Plejehjemmet oplever ingen rekrutteringsudfordringer, og de modtager løbende uopfordrede ansøgninger. Der er social- og sundhedsassistententer i alle afdelinger. Plejehjemmet har eget korps af afløsere, hvor en lille andel er ufaglærte. Plejehjemmet har et udviklingsteam bestående af 2 sygeplejersker, som deltager i triagering og bistår på tværs af plejehjemmets afdelinger. Der er ingen sygeplejersker til stede i aften- og nattetimer, men her benyttes akutfunktionen i Rødovre Kommune efter behov.</p> <p>I forhold til opgaveoverdragelse er der fokus på, at social- og sundhedsassistenterne har mulighed for opkvalificering, og efter vurdering kan oplæres til mere komplekse opgaver, fx at administrere subkutan medicin, plejekomplekse sår samt håndtere sonder.</p> <p>Social- og sundhedshjælperne følger instrukser og modtager oplæring i sundhedslovsopgaver, såsom medicinadministration og støttestrømper. Ufaglærte medarbejdere varetager ingen opgaveoverdragede opgaver.</p> <p>Sygeplejerskerne har ansvaret for at dokumentere, hvem der er oplært til hvad. Fysioterapi og ergoterapi tilbydes fra Rødovre Kommune, herunder bl.a. dysfagiscreening. Herudover benytter plejehjemmet sig af Demenskonsulenten i Rødovre Kommune.</p> <p>I tillæg til den daglige triage afholder plejehjemmet beboerkonferencer. Tilsynet oplyses om, at beboerkonferencerne gennemføres efter 'light'-udgaven, som er langt mere gennemførlig i praksis.</p> <p>Plejehjemmet har en aktivitetsmedarbejder, som sikrer en række faste aktiviteter hver måned, herunder at plejehjemmets forstander synger hver tirsdag. De faste aktiviteter suppleres med enkeltstående arrangementer, højtidsfester og markering af mærkedage.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de oplever sammenhæng mellem deres kompetencer og den aktuelle beboergruppes behov. Medarbejderne fortæller, at de har mulighed for at ønske kurser, hvis de oplever at mangle viden.</p> <p>Senest har en stor gruppe medarbejdere gennemført Værdighedsforløb, og medarbejderne fremhæver værdien af, at så mange medarbejdere har været af sted på en gang, og at de nu har en fælles faglig referenceramme.</p> <p>Medarbejderne modtager løbende undervisning i sundhedslovsopgaver af to af sygeplejerskerne på plejehjemmet. I forhold til dokumentationen er der etableret Curagrupper, hvor der løbende er mulighed for undervisning.</p> <p>Plejehjemmet har fokusgrupper med specialviden, bl.a. inden for hjælpemidler og sårpleje.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at der er god mulighed for faglig sparring, enten fra afdelingens social- og sundhedsassistent, sygeplejerskerne eller fra Akutteamet i Rødovre Kommune.</p>
------	--

I relation til arbejdet med utilsigtede hændelser fortæller medarbejderne, at der er en etableret UTH-gruppe på Dorthe Mariehjemmet, og at der gennemføres samlereportering.

Direkte adspurgt, fortæller medarbejderne, at det er svært at få prioriteret arbejdet med de utilsigtede hændelser, og at der derfor ikke er et aktivt arbejde med at iværksætte forebyggende indsatser på baggrund af de registrerede utilsigtede hændelser.

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 grundig introduktion og løbende kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring.

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 vurderer tilsynet, at plejehjemmet kan profitere af et fagligt forum.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

KOMMUNIKATION

Tilsynet bemærker en venlig og imødekommende kommunikation imellem beboeren og medarbejder under hele plejesituationen.

Medarbejderen orienterer løbende beboeren om sine handlinger. Medarbejderen taler venligt og omsorgsfuldt til beboeren, og medarbejderen spørger ofte ind til, om beboeren er ok, da han stønner lidt undervejs. Medarbejderen fører en imødekommende dialog med beboeren og veksler mellem dialog om plejen og simpel smalltalk. På denne måde fastholder medarbejderen beboeren i plejen. Medarbejderen kender beboeren godt, og medarbejderen bruger humor undervejs. Beboeren griner flere gange.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderen oplyser, at beboeren hver morgen står tidligt op og spiser morgenmad med nattevagten. Beboeren er derfor allerede hjulpet i tøjet på tidspunktet for observationsstudiet.

Beboeren kommer ind i sin bolig og sætter sig på sengekanten. Imens gør medarbejderen klar til den personlige pleje. Beboeren inddrages i tøjvalg, inden plejen går i gang, fx bliver beboeren spurgt ind til, om han vil have nye bukser på. Sammen konstaterer medarbejderen og beboeren, at der ikke er flere rene bukser, og de beslutter at bruge de samme igen. Medarbejderen tager en skjorte ud af klædeskabet og rådfører sig med beboeren om, hvorvidt skjorten passer til det øvrige tøj, og om beboeren vil have den pågældende skjorte på. Beboeren bestemmer selv, at han ikke vil have skiftet underbukser denne dag. Medarbejderen tilbyder beboeren en deospray, men den vil beboeren ikke have på. Medarbejderen finder herefter en roll-on, hvilken beboeren tydeligt foretrækker frem for spray.

REHABILITERING

Medarbejderen inddrager beboerens egne ressourcer i plejen, fx opfordres beboeren til selv at knappe sin skjorte op og tage sine briller af.

Medarbejderen tilbyder beboeren hjælp, når beboeren ikke selv kan, fx er knapperne i skjorten for stramme for beboeren.

Medarbejderen tilbyder beboeren en vaskeklud, og beboeren vasker sig selv i ansigtet og under armene. Medarbejderen guider løbende, da beboeren undervejs glemmer, hvad han skal. Beboeren får til sidst en kam i hånden, og han reder selv sit hår, imens medarbejderen holder et spejl foran beboeren.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Beboeren kommer gående fra gangen og ind i sin bolig. Medarbejderen ankommer umiddelbart efter, og medarbejderen banker på døren inden adgang til boligen. Medarbejderen starter med at fortælle beboeren, at hun er kommet for at hjælpe beboeren med personlig pleje, og medarbejderen begynder at klargøre alle remedier og placere dem inden for rækkevidde. Hele plejesituationen foregår på beboerens badeværelse. Beboeren får hjælp til at få trukket sine benklæder ned, og beboeren sidder herefter på toilettet, imens han får hjælp til først at blive vasket for oven for herefter at blive vasket for neden. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser, og plejen er hensigtsmæssigt organiseret.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Imens beboeren sidder på toilettet, sørger medarbejderen for at dække beboeren til, så beboeren ikke sidder blottet. Medarbejderen spørger beboeren, om han vil vaskes på ryggen, og beboeren nyder tydeligt at blive skrubbet på ryggen. Medarbejderen er opmærksom på at smøre beboerens ben, da de fremstår tørre.

Medarbejderen hjælper beboeren med at tømme kateterposen. I den forbindelse bemærker medarbejderen, at beboerens urin er grumset. Medarbejderen taler med beboeren om, at der kan være behov for at skylle kateteret, så det ikke stopper til.

Medarbejderen spørger, om beboeren har smerter på den ene balle, da medarbejderen har observeret et blåt mærke. Beboeren har ikke ondt, og beboeren kan ikke huske, at han er kommet til skade.

Medarbejderen italesætter tydeligt handskeskift mellem øvre og nedre hygiejne. Medarbejderen udfører ikke håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen er ikke iført plastforklæde under plejen.

Hele plejen foregår på beboerens badeværelse, og tilsynet bemærker, at medarbejderens arbejdsstillinger udfordres under den nedre hygiejne, da medarbejderen skiftevis bøjer sig frem over og sidder på hug.

Beboeren tilbydes til sidst barbering, men beboeren ønsker ikke dette. Der aftales opfølgning på barbering senere på dagen.

Beboeren tilbydes ikke håndvask og mundpleje. Medarbejderen oplyser efterfølgende, at nattevagten allerede har hjulpet beboeren med dette, da beboeren stod op.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en meget tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderens side. Beboerens pleje udføres med udgangspunkt i beboerens selvbestemmelsesret og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Organiseringen af plejen er meget tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke anvender forklæde og ikke foretager håndhygiejne mellem handskeskift.

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, plejehjemmets 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 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 besluttes 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.