

Tilsynsrapport  
**Rebild Kommune**

Center pleje og omsorg  
Skørping Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
Maj 2017

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Indledende oplysninger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Aktuelle vilkår og status	5
3.2	Det skriftlige grundlag	5
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	6
3.4	Mad og måltider	7
3.5	Kommunikation og adfærd	8
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	9
3.7	Kompetencer og udvikling	9
4.0	Tilsynets formål og metode	11
4.1	Formål	11
4.2	Metode	11
4.3	Vurderingsskala	12
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	12
4.5	Præsentation af BDO	13

---

## Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Skørping Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

### Meget tilfredsstillende

- Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende, og at hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte.
- Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kun har sporadiske mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes ved fokus herpå. Tilsynet vurderer dog, at arbejdet med udarbejdelse af sygeplejefaglig udredning for alle beboere bør have høj prioritering. Som led i udviklingen af kvaliteten i omsorgsplanerne vurderes det, at der med fordel kan sættes yderligere fokus på, at disse i endnu større grad tager udgangspunkt i en beskrivelse af, hvilke opgaver beboeren selv magter efterfulgt af en beskrivelse af, hvad der skal ydes støtte og hjælp til. Herved sikres det, at også dokumentationen afspejler den rehabiliterende tilgang i plejen. I kvalitetssikringen af omsorgsplaner bør der ligeledes sættes fokus på at sikre dokumentation af beboernes mentale og psykiske ressourcer.
- Ældrecentret arbejder målrettet og systematisk med at kvalitetssikre en ensartet indsats i opgaveløsningen. Til dette bruges redskaberne triagering og tidlig opsporing i god tråd med kommunens strategier på området.
- Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Medarbejderne har fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet. Uddannelse af måltidsværter og fokus på medarbejdernes individuelle roller under måltidet er medvirkende til at fremme den gode stemning og understøtte, at beboerne får en sufficient kost. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og det varierede indhold.
- Tilsynet vurderer, at kommunikationen og adfærden på ældrecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld. Alle beboere giver udtryk for god kontakt med medarbejderne og oplever en respektfuld og imødekommende dialog.
- Tilsynet vurderer, at klippekortsordningen og et varieret udbud af aktiviteter medvirker til at sikre beboernes trivsel i hverdagen.
- Tilsynet vurderer, at ældrecentret er under løbende udvikling og har fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer. Der er en lærende kultur, hvor medarbejderne bruger hinandens kompetencer gennem faglig sparring i hverdagen. Der er organiseret forskellige faglige fora, efteruddannelse og temadage til at kvalitetssikre opgaveløsningen.
- Tilsynet vurderer, at rollefordelingen mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er noget opdelt, hvad angår opgaver og mødefora.

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

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der sker høj prioritering af udarbejdelsen af sygeplejefaglige udredninger for alle beboere. Yderligere anbefales fokus på at sikre sammenhæng mellem indsatsområder og sygeplejefaglige udredninger samt fokus på at sikre, at indsatsområder altid fremstår ajourførte og aktuelle for beboernes nuværende situation.
2. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at omsorgsplaner i endnu højere grad tager udgangspunkt i en beskrivelse af, hvilke opgaver beboeren selv magter efterfulgt af en beskrivelse af, hvad der skal ydes støtte og hjælp til. Herved sikres det, at også dokumentationen afspejler den rehabiliterende tilgang i plejen. Der anbefales fokus på dokumentationen af beboernes mentale og psykiske ressourcer.
3. Tilsynet anbefaler, at der sker faglig refleksion i forhold til implementering af indsatser, der skal sikre kvaliteten i besvarelse af kald fra beboerne.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Skørping Ældrecenter, Buderupholmvej 57, 9520 Skørping
<b>Leder</b>
Tanja Danmark
<b>Antal boliger</b>
43 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
18. maj 2017
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ældrecentrets leder, centersygeplejersken og sygeplejestuderende</li><li>• Tilsynsbesøg hos 3 beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul> <p>Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Ulrik Poulsen, Manager, ergoterapeut og kandidat i Socialt Arbejde Gitte Ammundsen, Senior Manager, sygeplejerske

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Da dette er første tilsyn fra BDO, og der ikke foreligger anbefalinger fra tidligere tilsyn, informerer lederen i samarbejde med centersygeplejersken om igangværende udviklingsområder.</p> <p>Der arbejdes med egenkontrol og udvikling af redskaber til kvalitetssikring af dokumentationen og den sygeplejefaglige indsats. Der er blandt andet udarbejdet plan for løbende ledelsestilsyn og egenkontrol af medicin 4 gange årligt.</p> <p>Ældrecentret har ansat en social- og sundhedsassistent til varetagelse af Klippekontorsordningen. Det er erfaringen, at borgere, pårørende og medarbejdere oplever ordningen som et godt supplement i dagligdagen.</p> <p>Triagering og TOPS anvendes som redskaber i det daglige arbejde, og som led i implementeringen heraf er der udarbejdet lommekort og triageringstrekant. På oversigtstaver ophængt på kontorerne kan medarbejderne hurtigt skabe sig et overblik over beboernes tyngde, hvilket understøtter medarbejderne i det daglige i forhold til prioriteringer af, hvilken indsats der skal ydes den enkelte beboer.</p> <p>Der er fokus på at skabe "Det gode måltid" for beboerne. En af medarbejderne på ældrecentret har særlige ansvarsopgaver relateret til indsatser omkring ernæring.</p> <p>På ældrecentret arbejdes med udarbejdelse af handleplaner for beboere med særlige psykiske udfordringer. Formålet hermed er blandt andet at sikre en ensartet indsats i plejen og omsorgen for disse beboere samt at sikre, at medarbejderne får den nødvendige støtte til udførelse af opgaverne relateret hertil.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med kvalitetssikringen af plejen og omsorgen for beboerne.

## 3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation observerer tilsynet følgende:</p> <p><u>Sygeplejefaglig udredning:</u></p> <p>Der er udarbejdet sygeplejefaglig udredning på 2 ud af 3 beboere. Alle felter i de to sygeplejefaglige udredninger er udfyldt. Tilsynet får oplyst, at ældrecentret er i gang med en målrettet indsats i forhold til at sikre, at der er udarbejdet sygeplejefaglige udredninger på alle beboere.</p> <p><u>Omsorgsplan:</u></p> <p>Der er udarbejdet omsorgsplan for alle tre beboere.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at omsorgsplanerne fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet med angivelse af beboernes særlige ønsker, vaner og behov. Der foreligger handlevejledende beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser og i flere eksempler ses henvisninger til det udarbejdede indsatsområde.</p> <p>Omsorgsplaner indeholder beskrivelser af beboernes fysiske og sociale ressourcer samt handlevejledende beskrivelser af, hvorledes disse kan medinddrages i plejen.</p>
-------------	---

	<p>Tilsynet observerer dog, at der kun foreligger sparsomme beskrivelser af beboernes mentale og psykiske ressourcer. Yderligere observeres det, at der er nogen forskel på, hvorvidt den rehabiliterende tilgang tydeligt afspejles i omsorgsplanen.</p> <p><u>Indsatsområder:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at der generelt er udarbejdet indsatsområder, hvor dette skønnes relevant. Der ses enkelte eksempler på manglende sammenhæng mellem de oplysninger, der fremgår af den sygeplejefaglige udredning og behovet for udarbejdelse af et indsatsområde.</p> <p>Indsatsområder indeholder dokumentation af mål, handlinger og evalueringer. Enkelte indsatsområder mangler ajourført evaluering, og i enkelte tilfælde ses indsatsområder, der kan inaktiveres, idet disse ikke længere er relevante for beboerens aktuelle situation.</p> <p>Under gruppeinterviewet oplyser medarbejderne, at det primært er afløserne, der anvender omsorgsplaner. Dog beskriver en af medarbejderne, at hun netop i dag har anvendt denne, da hun skulle yde pleje og omsorg for en beboer, hun ikke havde så godt et kendskab til. Medarbejderen fandt, at omsorgsplanen var et brugbart redskab.</p> <p>Ved nye beboere er det ofte en social- og sundhedsassistent og sygeplejerske, der tager ansvaret for at udfylde og opdatere omsorgsplanen. Omsorgsplanerne evalueres og justeres hver tredje måned efter et fast organiseret rul. Man bruger kontaktpersonssystemet, men ifølge medarbejderne har alle et ansvar.</p> <p>Medarbejderne oplever, at deres gode kendskab til beboerne sammenholdt med en høj kvalitet i dokumentationen medvirker til at sikre en ensartet indsats og kvalitetssikre opgaveløsningen uanset, hvem der udfører plejen.</p> <p>Dagligt afholdes triageringsmøder, og hvert kvartal drøftes beboerens situationer. Der oprettes indsatsområder ved behov og omsorgsplanerne revideres og ajourføres, således de matcher beboernes habituelle tilstand.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen generelt er af meget tilfredsstillende kvalitet. Tilsynet vurderer dog, at arbejdet med udarbejdelse af sygeplejefaglig udredning for alle beboere bør have høj prioritering.</p> <p>Tilsynet vurderer samtidigt, at ældrecentret i processen omkring kvalitetssikring af dokumentationen med fordel kan sætte yderligere fokus på, at omsorgsplaner i endnu større grad kan tage udgangspunkt i en beskrivelse af, hvilke opgaver beboeren selv magter efterfulgt af en beskrivelse af, hvad der skal ydes støtte og hjælp til. Herved sikres det, at også dokumentationen afspejler den rehabiliterende tilgang i plejen.</p> <p>I kvalitetssikringen af omsorgsplaner bør der ligeledes sættes fokus på at sikre dokumentation af beboernes mentale og psykiske ressourcer.</p>

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<p><b>Data</b></p>	<p>Tilsynet observerer, at beboerne er velplejede, og at deres boliger fremstår renholdte. På rundgang på fællesarealet observeres enkelte tilfælde med manglende renholdelse af en beboers kørestol, og anden beboers kørestol mangler luft i hjulene.</p> <p>Overordnet giver beboerne udtryk for stor tilfredshed med omfanget og kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p> <p>En enkelt beboer fortæller dog, at hun nogle gange må vente lidt på besvarelse af nødkald, når hun skal på toilettet, hvilket kan resultere i uheld for beboeren. Beboeren ønsker ikke at uddybe situationerne og kan ikke helt redegøre for, hvor ofte situationen med ventetid opstår.</p>
--------------------	--



	<p>Anden beboer mener, at kvaliteten af rengøringen ind imellem kan være mindre tilfredsstillende. Særligt oplever beboeren, at man ikke kommer helt ud i hjørnerne ved støvsugning og gulvvask.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har fokus på, at beboerne bruger deres kompetencer og ressourcer ud fra principperne hjælp til selvhjælp. Under indflytningen forventningsafstemmes med beboeren og eventuelt pårørende i forhold til omfanget af indsatsen. Livshistorien anvendes til at understøtte beboerens tidligere vaner og interesser. Medarbejderne oplever, at arbejdet med den neuropædagogiske tilgang er et brugbart redskab i hverdagen. Der beskrives eksempler på, hvorledes arbejdet med neuropædagogikken foregår i praksis.</p> <p>Medarbejderne ser den rehabiliterende tilgang som en investering i at opretholde og fremme beboernes færdigheder. Der beskrives velfungerende samarbejde med rehabiliteringsterapeuter, der giver nye perspektiver og indfaldsvinkler.</p> <p>Medarbejderne oplever, at klippekortsordningen frigiver ressourcer i dagligdagen og bidrager til beboernes livskvalitet, individuelt og gruppevis.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes den nødvendige hjælp til personlig pleje og praktisk støtte ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer ligeledes, at ældrecentret er godt på vej i forhold til at arbejde med den neuropædagogiske tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten og omfanget af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Enkelte beboere har bemærkning relateret til kvaliteten af rengøringen og ventetid på hjælp ved kald.</p>

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Tilsynet observerer, at måltiderne serveres ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang. Beboerne tilbydes den støtte og hjælp, de har behov for.</p> <p>Tilsynet observerer en spisesituation, hvor en beboer får fuld støtte til indtagelse. Medarbejderen udfører hjælpen ud fra en faglig tilgang og sidder i øjenhøjde med beboeren under måltidet.</p> <p>Bordene er dækket med duge, blomster, servietter og på en afdeling ses bordkort med navn og billede-illustration.</p> <p>På fællesarealer observeres det, at beboere sidder og hygger med morgenmaden - enten i selskab med andre eller alene, alt efter eget valg. En beboer har fået serveret sin morgenmad på gangen. Beboeren sidder i en behagelig stol ved et lille bord. Beboeren synes at hygge sig i situationen.</p> <p>Morgenmåltidet er anrettet på borde, således at beboere, der selv magter det, kan betjene sig herved. Ældrecentret har ansat en medarbejder i Flex-ordning, hvis opgave er at yde støtte og skabe trivsel omkring morgenmåltidet. Medarbejderne beskriver stor tilfredshed med løsningen, da det er erfaringen, at beboerne hygger sig i selskabet og herved ofte får indtaget en mere sufficient kost.</p> <p>Til frokostmåltidet serveres maden anrettet på fade, og medarbejdere sidder med ved bordene. Der tales hyggeligt sammen under måltidet. Tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder har fokus på beboernes indtagelse af væske.</p> <p>Medarbejderne agerer med en stille og rolig adfærd under såvel forberedelsen som serveringen af måltidet, hvilket har en positiv indvirkning på beboernes trivsel omkring måltidet. Ligeledes observeres det, at medarbejderne kommunikerer på en imødekomende og venlig måde under måltidet.</p> <p>Tilsynet ser eksempel på, hvordan beboere selv samler det brugte service sammen efter måltidet.</p>
------	---

	<p>Beboerne giver alle udtryk for stor tilfredshed med madens kvalitet, idet de oplever, at denne er velsmagende og varieret.</p> <p>Flere beboere fremhæver glæden ved selv at kunne betjene sig ved bordene omkring morgenmåltidet. Beboerne oplever hyggelig stemning og god dialog omkring måltiderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at opgaver relateret til måltiderne fordeles mellem medarbejderne fra morgenstunden. På ældrecentret foregår netop nu uddannelse af måltidsværter, som løbende kommer med nye ideer og inspiration til det gode måltid. Maden opvarmes og færdiggøres ude i fællesarealerne, således der spreder sig en duft af mad.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvorledes beboerne sikres "Det gode måltid", og hvad deres rolle og opgaver er heri.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentrets indsats i forbindelse med måltiderne er meget tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredshed med madens kvalitet og variation.</p>

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at interaktionen mellem beboere og medarbejdere er meget tilfredsstillende. Omgangstonen er respektfuld, imødekommende og positiv. Tilsynet bemærker positivt, at der er sammenhæng mellem medarbejdernes beskrivelser af, hvorledes der i praksis sikres en god dialog, og den kommunikation, som tilsynet overværer mellem beboere og medarbejdere. Tilsynet ser flere eksempler på, hvorledes der blandt andet anvendes aktiv lytning, kropssprog, berøring og afledning i dialogen med beboerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de trives på ældrecentret og har god dialog med medarbejderne. Flere beboere giver udtryk for, at der lyttes til deres ønsker, samt at valg og tilvalg altid respekteres.</p> <p>Enkelte beboere giver udtryk for, at der bliver flere beboere med demenslidelser, som påvirker stemningen.</p> <p>En enkelt beboer oplever, at en bestemt medarbejder kan være lidt skrap i dialogen, men vil ikke komme nærmere ind på dette under interviewet med tilsynsførende.</p> <p>En beboer oplever, at det har været en stor omvæltning at flytte på ældrecenter, men beboer har følt sig godt taget imod. Beboeren oplever, at det handler om savnet af sit tidligere hjem.</p> <p>I forhold til at sikre respektfuld kommunikation og adfærd fremhæver medarbejderne betydningen af at skabe ro og samarbejde omkring beboernes hverdagsliv. Der beskrives aktiv lytning for at imødekomme individuelle ønsker og behov.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.</p>

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<p><b>Data</b></p>	<p>På rundgang observerer tilsynet et par beboere, der sidder i haven sammen med en medarbejder. Der tales hyggeligt sammen om forårsvejret. På tilsynsdagen har ældrecentret besøg af en såkaldt "besøgshund", og rundt omkring i enhederne er der huskatte, der vækker beboernes opmærksomhed og interesse. Der observeres beboere, der opholder sig på fællesarealet og drikker formiddagskaffe. Medarbejdere kommer og går og er opmærksomme på disse beboere, som de løbende henvender sig til, når anledning byder sig.</p> <p>Ud over aktiviteter i bo-enhederne har beboerne på ældrecentret mulighed for at deltage i et varieret tilbud af aktiviteter i lokalområdets Aktivitetscenter, som er en del af ældrecentret. Her kommer borgere udefra, som sammen med plejecentrets beboere kan gøre gavn af de faste og årstidsbestemte aktiviteter og begivenheder. Flere beboere gør på tilsynsdagen brug af tilbuddet herom.</p> <p>Tilsynet får udleveret en plan over aktiviteter, som koordineres og styres af aktivitetsmedarbejdere i samarbejde med frivillige og brugerrådet.</p> <p>Beboerne oplever et varieret tilbud om aktiviteter og pointerer, at det er op til den enkelte at vælge tilbuddene til og fra.</p> <p>Beboerne kan umiddelbart ikke redegøre for brug af klippekortsordningen. Det er dog ikke tilsynets vurdering, at de ikke får tilbuddet. Ifølge lederen anvendes begrebet "klippekortordning" ikke i daglig tale med beboerne, men i forhold til ønsker og forslag foregår der en dialog herom med beboerne.</p> <p>Tilsynet taler med medarbejder, som planlægger og koordinerer indsatser relateret til den nylig implementeret klippekortsordning. Medarbejder beskriver engageret, hvorledes der sker tilbud om aktiviteter ud fra, hvilke ønsker både beboere, pårørende og medarbejdere måtte have hertil. Aktiviteterne tilbydes som større fælles aktiviteter eller en-til-en aktivitet. Hovedformålet med klippekortsordningen er at skabe livskvalitet og livsglæde for beboerne.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne.</p>

### 3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<p><b>Data</b></p>	<p>Under interview med ledelsen beskrives målrettede indsatser i forhold til at sikre løbende tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på ældrecentret er en lærende kultur, hvor medarbejderne gennem faglig sparring anvender hinandens kompetencer.</p> <p>På tilsynets rundgang på ældrecentret giver flere beboere udtryk for, at medarbejderne er dygtige, og at man altid kan spørge efter deres hjælp, hvilket giver beboerne tryk i hverdagen.</p> <p>Under gruppeinterview udtrykker medarbejderne, at de har et godt kendskab til hinandens spidskompetencer, og at der er åbenhed i at kunne sige til og fra på en opgave. Medarbejderne henviser til mulighederne for oplæring ved eksempelvis center-sygeplejersken.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der en kultur for at forholde sig nysgerrigt til ny viden og anvende de tilstedeværende instrukser, herunder blandt andet "Praktiske procedurer i sygeplejen" (PPS). En medarbejder fremhæver betydningen af, at man som praktikvejleder løbende holder sin viden ajour, for at kunne bidrage til uddannelsen af elever inden for sundhedsuddannelserne.</p>
--------------------	--

	<p>Nye medarbejdere oplever, at de er blevet taget godt imod og har gennemgået et veltilrettelagt introduktionsforløb.</p> <p>I forhold til den neuropædagogiske tilgang i plejen beskriver medarbejderne positive oplevelser ved at være påbegyndt den tilbudte efteruddannelse. Nogle medarbejdere har allerede gjort gode erfaringer med anvendelse af den neuropædagogiske tilgang i plejen og omsorgen for beboerne.</p> <p>Det tværfaglige samarbejdes beskrives som velfungerende. Medarbejderne fremhæver eksempler på samarbejde med demenskoordinator, egen læge, sygeplejersker og pårørende. Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver en noget opdelt rollefordeling mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, hvad angår opgaver og mødefora. Tilsynet får oplyst, at leder er opmærksom herpå.</p> <p>Tilsynet bemærker yderligere, at social- og sundhedsassistenter omtaler social- og sundhedshjælpere som "Hjælper".</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret er under løbende udvikling og har fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at rollefordelingen mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er noget opdelt, hvad angår opgaver og mødefora.</p>

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, ældrecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på ældrecentret.

Tilsynet giver et øjeblikbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar fortlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra ældrecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

## 4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gjia@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*

