

Tilsynsrapport  
**Rebild Kommune**

Center Pleje og Omsorg  
Haverslev Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
Februar 2018

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Mad og måltider	6
3.5	Kommunikation og adfærd	7
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	8
3.7	Kompetencer og udvikling	8
4.0	Tilsynets formål og metode	10
4.1	Formål	10
4.2	Metode	10
4.3	Vurderingsskala	11
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	11
4.5	Præsentation af BDO	12

---

## Forord

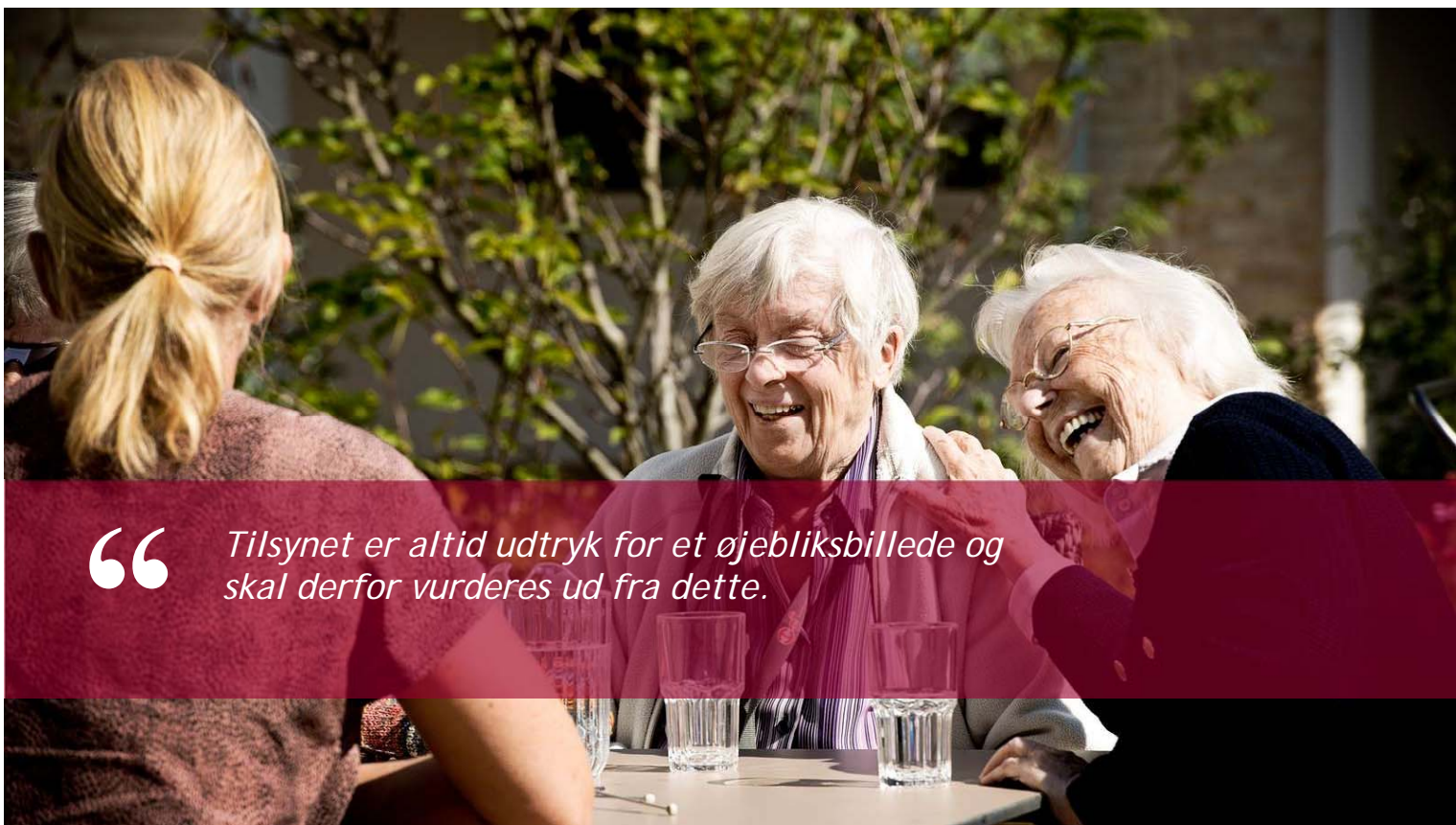
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

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 Haverslev Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

*Meget tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, samt at der er fokus på den forestående opgave med implementering af nyt omsorgssystem.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende, og tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at anvende en rehabiliterende tilgang med inddragelse af beboernes egne ressourcer i pleje og praktisk hjælp.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, og det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld. En beboer oplever imødekommenhed og god kommunikation i forbindelse med indflytning på ældrecentret. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har forskellige tilgange til en urolig beboer, og det bemærkes i en konkret situation, at en medarbejder ikke respekterer eller reagerer på beboers udsagn.

Der er tilbud om aktiviteter på ældrecentret, men tilbuddet er ved tilsynets afholdelse ikke på vanligt niveau. En række tilbud om aktivitet afvikles af frivillige, der gør en stor indsats på ældrecentret.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer, og at der er mulighed for faglig sparring både indbyrdes og med andre faggrupper.

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 det i medarbejdergruppen drøftes, hvorledes urolige beboere bedst støttes i hverdagen, og hvordan beboernes ønsker kan imødekommes bedst muligt.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Dahlsensvej 18, 9610 Nørager
<b>Leder</b>
Yvonne Pedersen
<b>Antal boliger</b>
25
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
20. februar 2018
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ældrecentrets planlægger og telefoninterview med centersygeplejersken ved leders fravær.</li><li>• Tilsynsbesøg hos 3 beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (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>
Pernille Hansted, Manager, økonom og DP i ledelse Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Leder er ikke til stede under tilsynet, og der tales derfor med ældrecenterets planlægger, og der foretages telefoninterview med centersygeplejersken.</p> <p><u>Opfølgning fra forrige tilsyn:</u></p> <p>I forhold til tilsynets anbefalinger fra 2017 om at prioritere udarbejdelsen af de sygeplejefaglige udredninger for alle beboerne samt overensstemmelse med indsatsplanerne, oplyses det, at der har været en proces på ældrecentret med at ajourføre og udarbejde de sygeplejefaglige udredninger, samt at der er etableret en fast arbejdsgang for dette. Der blev ligeledes i 2017 givet anbefaling om, at døgnrytmeplanerne tager udgangspunkt i en kort indledning omkring beboernes mobilitet, psykiske og mentale ressourcer. Dette har været drøftet i gruppen af centerchefer, da systemets opsætning ikke understøtter denne fremgangsmåde.</p> <p>Tilsynet anbefalede, at det i medarbejdergruppen blev drøftet, hvordan man i højere grad kunne skabe de optimale rammer i en af enhederne omkring måltidet. Planlægger oplyser, at der siden har været afholdt en række kurser i kommunen omhandlende 'Det gode måltid' og måltidsværter.</p> <p>Vedrørende en anbefaling, som vedrørte vidensdeling i forhold til klippekortsordningen, oplyses det, at der på ældrecentret indtil for ganske nylig har været en fast medarbejder, som har varetaget klippekortsordningen. Nu er denne opgave overgået til den samlede medarbejdergruppe. Det skrives i omsorgsjournalen, hvad beboerne gerne vil anvende deres klippekort til, og der er ligeledes en fast arbejdsgang for dokumentation af, hvad ordningen er anvendt på.</p> <p><u>Udviklingsområder:</u></p> <p>Der er aktuelt fokus på, at al dokumentation fremstår opdateret, så man er klar til at overgå til det nye omsorgssystem. Implementering af det nye system vil være udviklingsområde for 2018.</p> <p>Der er fortsat gang i processen omkring måltider, og de sidste medarbejdere tilbydes kurser som måltidsværter.</p> <p>Der er ikke kendskab til aktuelle udfordringer på ældrecenteret.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, samt at der er fokus på den forestående opgave med implementering af nyt omsorgssystem.

## 3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen på 3 beboere.</p> <p><u>Omsorgsplanen:</u></p> <p>Det bemærkes, at omsorgsplanen for alle tre beboere er udfyldt gennem hele døgnet. Omsorgsplanerne er i alle tilfælde udarbejdet med et rehabiliterende sigte. I et tilfælde fremgår det, hvad beboer selv kan i forhold til personlig pleje, herunder at beboer får udleveret vaskeklud og vasker sig selv. I forhold til en anden beboer beskrives det, at beboer selv kan varetage bad, hvis man blot er omkring beboer. Det fremgår ligeledes, at beboer guides til borddækning ved eksempelvis frokost og eftermiddagskaffe.</p>
-------------	---

	<p>I et tredje tilfælde fremgår det, at beboer kan guides til toilette og bleskift, og at beboer selv klarer personlig pleje, herunder af- og påklædning. Døgnrytmeplanerne er udarbejdet individuelle i forhold til beboernes behov og funktionsniveau. Eksempelvis beskrives det, at en beboer har behov for nærvær, hvorfor beboer tilbydes en-til-en kontakt. Ved en anden beboer beskrives det, at beboer har behov for hjælp til at strukturere aftaler, og tavlen i beboers bolig bruges i den sammenhæng.</p> <p><u>Sygeplejefaglig indsatsplan:</u></p> <p>Tilsynet ser udarbejdelse af indsatsplaner, hvor dette skønnes relevant. Der ses eksempelvis indsatsplaner for hudproblematik samt faste toilettider. Indsatsplanerne er opbygget med beskrivelse af mål, handling og evaluering.</p> <p><u>Sygeplejefaglig udredning:</u></p> <p>Det bemærkes, at alle felter er udfyldt i den sygeplejefaglige udredning, og man har forholdt sig til relevante forhold vedrørende beboernes aktuelle problemstillinger og udfordringer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen er et redskab til at orientere sig i. Medarbejderne indleder dagen med at læse op på beboerne, ligesom der også er fælles dialog om eventuelle ændringer ved beboerne. Medarbejderne oplyser, at det er vigtigt at videregive informationer og observationer på tværs af vagtlag og faggrupper. Den skriftlige dokumentationen er ligeledes en dokumentation for, at man har igangsat og udført nødvendig pleje og omsorg.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.</p>

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Beboerne beskriver at være glade for at bo på ældrecentret. Beboerne fortæller, at dette i høj grad skyldes de venlige medarbejdere.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje. To beboere fortæller, at de får hjælp til bad to gange om ugen, mens en beboer selv klare den personlige pleje. En beboer beskriver en rehabiliterende tilgang i hjælpen til bad, ligesom beboer beskriver, at medarbejderne generelt spørger til, hvordan beboer ønsker hjælpen.</p> <p>Beboerne er alle soignerede og veltilpasse.</p> <p>To beboere fortæller, at medarbejderne doserer deres medicin, og at de er meget tilfredse og trygge med dette.</p> <p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og udtrykker tilfredshed med rengøringen og den øvrige praktiske hjælp. Tilsynet observerer, at boligerne og fællesarealer er rene og pæne.</p> <p>En beboer beskriver at udføre dagligdagsopgaver, herunder passe planter i boligen samt hjælper til med borddækning på fællesarealet.</p> <p>Medarbejder beskriver, at man altid skal forholde sig reflekterende til de opgaver, som der udføres. Der er fokus på at have dialog med beboerne om plejen som udføres, så der tages udgangspunkt i beboernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Det oplyses, at alle medarbejdere har lommebog med 'Reager på, hvad du ser', dette giver et hurtigt overblik over de observationer, der skal gøres i forhold til tidlig opsporing. Dette bidrager til faglighed og systematik. Der afholdes møder med faglig sparring, hvor der blandt andet drøftes 'Reager på, hvad du ser'. I mødet deltager alle medarbejdere på ældrecenteret.</p>
------	--

	<p>I forhold tidlig opsporing handler det om at observere eksempelvis adfærd, hudens farve, hævelse mm. I tilfælde af ændringer ved beboerne spørges ind til dette, eller der tages kontakt til relevante parter. Indledningsvist måles værdier for at spore sig ind på, hvad der ligger til grund for ændringerne hos beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes rehabiliterende hver dag, idet beboerne støttes i det, som de kan udføre selv. Målet er at bibeholde deres funktionsniveau blandt andet gennem inddragelse og motivation i den daglige pleje. Medarbejderne fortæller om en beboer, der har fået etableret en ståfunktion og en begrænset gangfunktion efter indflytning på ældrecentret.</p> <p>Der er fokus på at inddrage beboerne i forbindelse med vasketøj og praktiske gøremål, mange borgere oplever dette som værende hyggeligt, da de selv har været vant til dette tidligere. Flere inddrages i borddækningen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen har fokus på at anvende en rehabiliterende tilgang med inddragelse af beboernes egne ressourcer i pleje og praktisk hjælp.</p>

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne er tilfredse med maden og måltiderne på ældrecentret.</p> <p>To beboere beskriver begge, at maden er god almindelig mad. En beboer fortæller, at det er retter, som falder i beboers smag, og at de er tilberedt, som beboer ønsker det.</p> <p>En af beboerne spiser et hovedmåltid i spisestuen med de øvrige beboere, hvilket beboeren er glad for, men foretrækker at spise de to øvrige måltider i egen bolig.</p> <p>De to øvrige beboere tilsynet taler med fortæller, at de spiser alle måltider sammen med de øvrige beboere. De beskriver, at der er god stemning ved måltiderne. En beboer fortæller, at alle jo har egne vaner, og at nogle har kognitive problemstillinger, men at det må man tage med, og at beboer synes det går fint.</p> <p>En beboer har oplevet, at andre beboere har haft særlige ønsker til maden, og at disse er blevet efterkommet. Beboer mener ikke selv at ville bede om noget særligt, idet beboer finder, at tilbuddet er godt og rimeligt.</p> <p>To beboere beskriver, at medarbejderne nogle gange spiser med, og at det er godt og hyggeligt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt, at måltidet er hyggeligt, og at omgivelserne er pæne, herunder flot borddækning. Det er vigtigt, at maden serveres, så beboerne selv kan tage den. Medarbejderne er siddende ved bordet for at skabe en god interaktion og atmosfære, nogle beboere kan ligeledes have gavn af at spejle sig i medarbejderne. Inden måltidet påbegyndes tales der om rollefordelingen. Medarbejderne fortæller, at der er fokus på at forholde sig siddende, der kan dog være udfordringer med dette, når der kun sidder en medarbejder med ved bordet. Medarbejderne beskriver, at måltiderne drøftes ved mødeafholdelse for at bibeholde fokus på det gode måltid.</p> <p>Beboerne tilbydes hovedmåltider, og der er ligeledes mulighed for mindre mellemmåltider.</p> <p>Beboerne vejes som udgangspunkt en gang om måneden. Der udarbejdes ernæringscreening ved behov.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringsstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende.</p>



Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne beskriver, at medarbejderne taler pænt til beboerne, samt at der er en god stemning. En beboer vægter meget højt, at der laves lidt sjov mellem medarbejdere og beboere. Beboer oplever, at hun kender medarbejderne godt.</p> <p>En beboer beskriver medarbejderne som respektfulde, beboer oplever at bestemme i egen bolig.</p> <p>En beboer er flyttet ind for nylig og beskriver, at modtagelsen på ældrecentret var god. Beboer beskriver medarbejderne som fantastiske. Beboer har aktivt tilvalgt ældrecentret på baggrund af erfaringer omkring en pårørendes ophold for år tilbage.</p> <p>Beboer har haft en indflytningssamtale og beskriver dette som udmærket. Beboer husker, at der blev talt om behovet for hjælp, ønsker og regler. Det var en god orientering. Ved indflytningssamtalen deltog medarbejder, leder, beboer og pårørende.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det i forhold til kommunikationen er vigtigt ikke at udstråle travlhed, herunder at være anerkendende, lyttende og til stede. Det er vigtigt at forholde sig til den enkelte beboer og tilpasse sig den enkelte beboers behov. Det beskrives, at omgangstonen generelt er god mellem medarbejderne, der er generelt en god kultur for at bruge hinanden samt at opretholde en god tone.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale, som ofte sker med sygeplejerske, leder, pårørende og kontaktperson.</p> <p>En medarbejder oplever, at man har arbejdet meget med omgangstonen mellem medarbejderne indbyrdes, og at denne er blevet bedre. Dette kan være en udfordring i perioder med travlhed.</p> <p>Ved observation kan der konstateres en venlig omgangstone på fællesarealerne. Tilsynet observerer, at en beboer, der er i kørestol, og en medarbejder mødes på gangen, og at beboer på flere meters afstand lyser op og smiler til medarbejder, der hilser på beboer i øjenhøjde.</p> <p>Tilsynet observerer en beboer på fællesarealerne adskillige gange i løbet af dagen. Beboer fremstår urolig, og der ses blandt medarbejderne forskellige tilgange til beboeren. Det bemærkes, at flere medarbejdere løbende er omkring beboer og formår at inddrage og informere beboere i medarbejdernes opgaveløsning, hvilket gør beboer rolig og veltilpas. I et tilfælde bemærkes det, at en medarbejder mod beboers vilje kører beboer ind i vedkommendes bolig trods det, at beboer gentagende gange siger fra over for medarbejder.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er yderst tilfredsstillende og respektfuld.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer oplever imødekommenhed og god kommunikation i forbindelse med indflytning på ældrecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forskellige tilgange til en urolig beboer, og det bemærkes i et tilfælde, at en medarbejder ikke respekterer eller reagerer på beboers udsagn.</p>

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Planlægger beskriver, at der aktuelt ikke er så mange aktiviteter for beboerne som vanligt, da der aktuelt ikke er en aktivitetsmedarbejder, hvilket afspejler sig i udbudet af aktiviteter. Indtil aktivitetsmedarbejderen stoppede var der et bredt udbud af aktiviteter. I øjeblikket foregår aktiviteter især ved frivillige, som eksempelvis den lokale pensionistforening og Haverslevs Ældrecenters Venneforening. Planlægger er ikke bekendt med planen fremadrettet i forhold til aktiviteter.</p> <p>En beboer fortæller at deltage i sang, bankospil og gudstjeneste, samt at der holdes fester på ældrecentret, men at dette ikke er ofte.</p> <p>En anden beboer oplever ikke, at der er ret mange aktiviteter på ældrecentret. Beboer kan huske at have deltaget i pakkespil, og at der er underholdning en gang om ugen, som beboer deltager i. Beboer oplever, at der kommer mange frivillige på ældrecentret. Beboer fortæller, at de frivillige pyntede op til jul og gør mange gode ting for beboerne. Det er beboer meget glad for.</p> <p>En beboer har hørt kort om klippekortet, beboer har endnu ikke oplevet at anvende det. Beboer er dog bekendt med, at der er snak om, at når vejret bliver godt, så skal beboer med på tur.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man ikke længere har en aktivitetsmedarbejder på ældrecentret, hvorfor aktiviteter primært drives af frivillige. Der er mange frivillige tilknyttet ældrecentret, og der er et godt samarbejde med disse. Medarbejderne udfører klippekortsaktiviteter med beboerne, dette er med udgangspunkt i beboernes behov. Der fremhæves eksempler som gåture, en-til-en snak, en tur til Brugsen. Klippekortsordningen er indlagt i planlægningen, og medarbejderne oplever dette som en stor værdi, da de får et andet samvær med beboerne. Disse aktiviteter giver anledning til en god snak og hyggelige stunder med beboerne. Ordningen anvendes primært med henblik på individuelle aktiviteter.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der afholdes fester ved forskellige lejligheder, ligesom der synges med beboerne i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Tilsynet observerer, at en større gruppe frivillige på tilsynsdagen afholder eftermiddagskasse med pakkeleg, hvor både ældre fra lokalsamfundet og beboere deltager. Der er god stemning og veldækket bord i lokalet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktivitet på ældrecentret, men at tilbuddet ved tilsynets afholdelse ikke har samme niveau som vanligt. En række tilbud afvikles af frivillige, der gør en stor indsats på ældrecentret.</p>

### 3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Planlægger oplyser, at der i dagvagten er ca. syv social- og sundhedsassistenter og syv social- og sundhedshjælpere på arbejde, mens der i aftenvagten er social- og sundhedshjælpere og en enkelt social- og sundhedsassistent. Nattevagten består af to social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Personalegennemstrømningen på ældrecentret er lav, ligesom sygefraværet er relativt lavt, der har dog været langtidssygemeldinger.</p> <p>Der anvendes introduktionsprogram til både uaglærte og faglærte.</p> <p>Social- og sundhedsassistenter er i gang med farmakologikursus, og centersygeplejersken har deltaget i kursus om kognitive problemstillinger og palliationsundervisning.</p>
-------------	---

	<p>Der har været undervisning i mad og måltider både for social- og sundhedshjælpere og social - og sundhedsassistenter. Medarbejderne oplever generelt, at de besidder de nødvendige kompetencer til deres arbejde. En medarbejder er dog helt nyuddannet og oplever, at der stadig er meget at lære. Alle social- og sundhedsassistenter har netop været på uddannelse og til eksamen i farmakologi.</p> <p>I forhold til sparring er der på ældrecentret kultur for at hjælpe hinanden, og medarbejderne er gode til at lære af hinanden.</p> <p>Der henvises til instrukser i mapper, disse kan ligeledes fremfindes på nettet. Medarbejderne beskriver eksempler på instrukser, herunder instruks i forhold til anafylaksis chok. Medarbejderne beskriver, at de bruger PPS og er bekendte med denne mulighed.</p> <p>Vedrørende tværfagligt samarbejde er der kontakt med læge, fysioterapeut, ergoterapeut og sygeplejerske. Der er desuden mulighed for at anvende specialistsygeplejerske i kommunen, herunder sårplejerske eller demenssygeplejerske.</p> <p>Der afholdes fagligt sparringsmøde to gange ugentligt, personalemøde og social- og sundhedsassistentmøde.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer, og at der er mulighed for faglig sparring både indbyrdes og med andre faggrupper.

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet 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  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
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.*

