

Tilsynsrapport
Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg
Nørager 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	7
3.7	Kompetencer og udvikling	8
4.0	Tilsynets formål og metode	9
4.1	Formål	9
4.2	Metode	9
4.3	Vurderingsskala	10
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	10
4.5	Præsentation af BDO	11

Forord

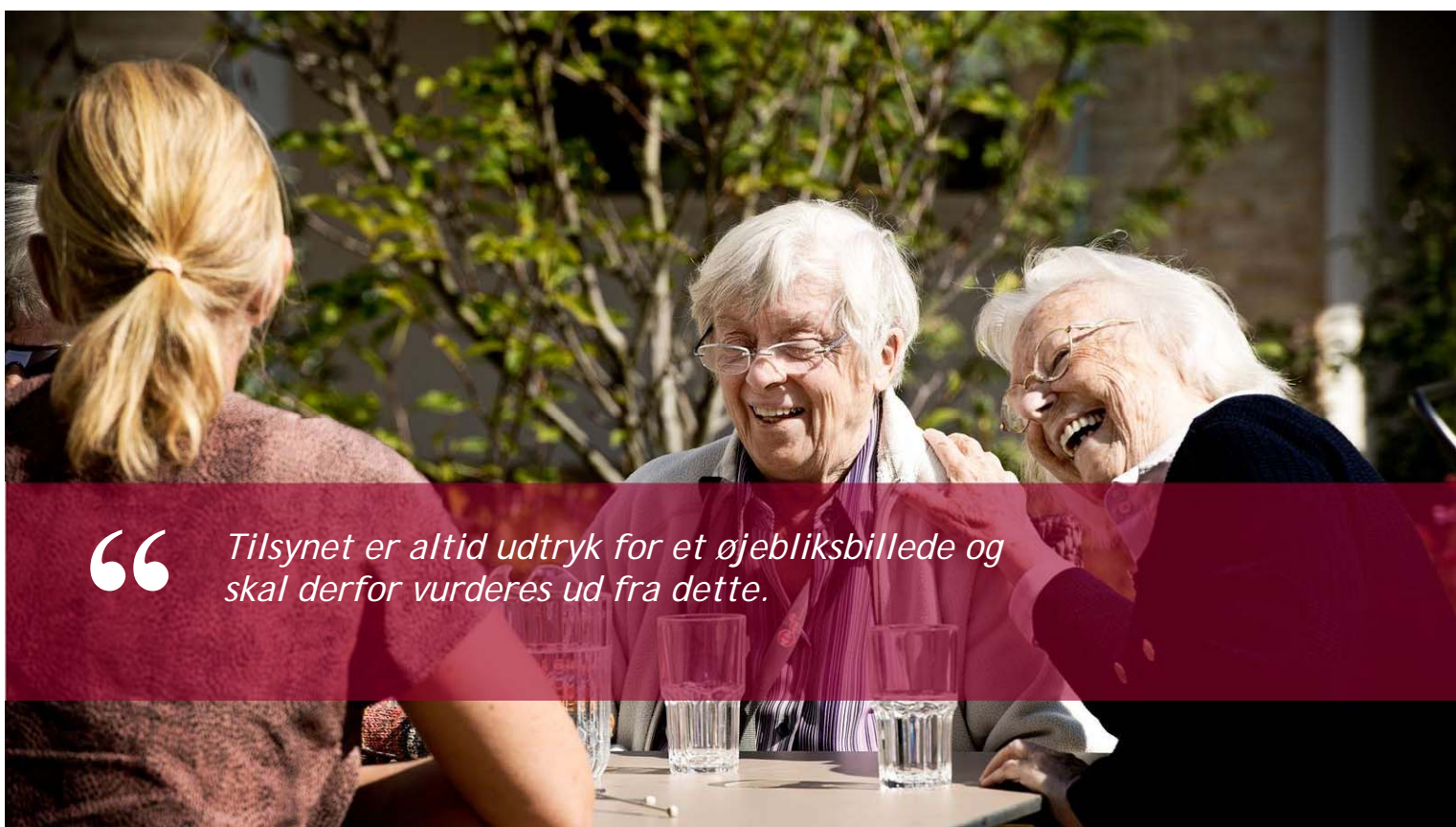
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

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 Nørager Ældrecenter er, at forholdene på ældrecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets seneste anbefalinger, og at der fokus på relevante udviklingstiltag samt opmærksomhed på den foreståede lukning af ældrecentret.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og at der er fokus på at beskrive beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages i plejen. Dokumentationen anvendes relevant i arbejdet.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den pleje og omsorg de modtager, og at kvaliteten af pleje og omsorg er tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

Tilsynet vurderer, at to beboere udtrykker mindre tilfredshed med rengøringen i boligerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at rengøringsstandarderne i to boliger er mindre tilfredsstillende, herunder at rengøringsstandarderne i forhold til hjælpemidler ligeledes er mindre tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på det gode måltid og beboernes ernæringstilstand. Ikke alle beboere er helt tilfredse med madens kvalitet.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er særdeles tilfredsstillende.

Der er tilbud om aktiviteter på ældrecentret, og der er en gruppe aktive frivillige tilknyttet ældrecentret. Tilsynet vurderer, at ledelsen er opmærksom på at etablere faste rammer om aktiviteterne på ældrecentret.

Der er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer hos medarbejderne, og tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår fagligt reflekterede.

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 ældrecentret implementerer arbejdsgange, der sikrer tilfredsstillende renholdelse af beboernes boliger
2. Tilsynet anbefaler, at ældrecentret drøfter en fast arbejdsgang, der sikrer tilfredsstillende renholdelse af beboernes hjælpemidler
3. Tilsynet anbefaler, at ønsker til maden drøftes med beboerne for at opnå større tilfredshed med denne iblandt beboerne.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Anlægsvej 10, 9610 Nørager
Leder
Rikke Broen
Antal boliger
22
Dato for tilsynsbesøg
20. februar 2018
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter) <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>
Tilsynsførende
Pernille Hansted, Manager, økonomi og DP i ledelse Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder beskriver, at man har arbejdet med anbefalingerne fra forrige tilsyn. Det er blevet italesat, at man har et særligt ansvar, når man er kontaktperson i forhold til omsorgsplanerne. Vigtigheden af at beskrive beboernes ressourcer har været et udviklingspunkt, og man er nået et godt stykke med dette.</p> <p>I forhold til ajourført dokumentation i indsatsområderne oplyser leder, at hun har været i dialog med en dokumentationssygeplejerske omkring anbefalingen, og man er uenige i forhold til anbefaling fra 2017, idet man her på ældrecenteret udarbejder en ny handling hver gang, der evalueres på den pågældende problemstilling.</p> <p><u>Udviklingsområder:</u></p> <p>Der er aktuelt fokus på, at der i den nærmeste fremtid skal implementeres et nyt omsorgssystem. Omlægningen påbegyndes i løbet af foråret.</p> <p>Der arbejdes med 'Reager med det, du ser', som ifølge leder er principper svarende til triagering.</p> <p>Der arbejdes med Det Nære Sundhedsvæsen, herunder fokus på de gode overgange, eksempelvis i forhold til overgangene til sygehuse. Når der modtages beboere fra hospitalerne laves TOPS på beboerne.</p> <p>Leder beskriver, at det er besluttet, at ældrecenteret skal lukke. Beboerne er oplyst om lukningen samt orienteret om, at de vil blive tilbudt plads på et nyt friplejehjem, der forventes opført i lokalområdet. Alle medarbejdere er sikret en stilling i kommunen, men medarbejderne er endnu ikke bekendte med, hvor i kommunen. Tidsperspektivet for nedlukningen er umiddelbart oktober 2019. Ledelsen har fokus på at informere beboerne og medarbejderne omkring processen.</p> <p>Der arbejdes med Det Gode måltid. I den sammenhæng har man delt beboergruppen op under måltiderne med henblik på at skabe mere ro. Dette er noget, som løbende revurderes i forhold beboergruppen. Der er uddannet måltidsværter på ældrecentret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på seneste anbefalinger, og at der er fokus på relevante udviklingstiltag samt opmærksomhed på den forestående lukning af ældrecentret.</p>

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen på 3 beboere.</p> <p><u>Omsorgsplanen:</u></p> <p>Omsorgsplanen er i alle tilfælde udfyldt gennem hele døgnet. Det ses, at omsorgsplanerne er udarbejdet individuelt og handlevejledende. I et tilfælde beskrives det handlevejledende, hvordan der skabes struktur i forhold til beboers psykiske udfordringer. I et andet tilfælde fremgår det, at beboer har et behov for at kende medarbejderne. I et tredje tilfælde, at beboer har behov for støtte til at komme på toilettet kontinuerligt.</p> <p>Der er i alle tilfælde relevant fokus på beboernes ressourcer, blandt andet i forhold til den personlige pleje. I forhold til en beboer fremgår det, at beboer guides til øvre hygiejne og hjælpes med nedre hygiejne. Det beskrives desuden, at beboer på gode dage kan hjælpe med at bære affaldspose ud.</p>
-------------	---

	<p>I forhold til en anden beboer fremgår det, at beboer er svær at motivere til bad, og der anvendes støtte og guidning, det er ligeledes vigtigt, at alt gøres klar med håndklæder inden badet påbegyndes. Vedrørende en tredje beboer fremgår det, at beboer varetager personlig pleje selv.</p> <p><u>Sygeplejefaglig indsatsplan:</u> Tilsynet ser ikke eksempler på indsatsplaner.</p> <p><u>Sygeplejefaglig udredning:</u> Alle 13 felter er udfyldt i den sygeplejefaglige udredning, og der er taget stilling til relevante forhold vedrørende beboernes aktuelle problemstillinger og udfordringer. Medarbejderne beskriver, at dokumentation er en vigtig del af vidensdeling og kommunikation med kollegaer. Ligeledes er der dokumentation for, at man har udøvet den nødvendige pleje og omsorg. Dokumentation er et middel til at sikre kontinuitet i arbejdet, og et sted at beskrive de observationer, man har gjort, ligeledes i forhold til afvigelser i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, at social- og sundhedsassistenten læser op på alle beboere og orienterer alle medarbejdere herom, dette sker i alle vagtlag og med henblik på, at alle medarbejdere er informeret inden plejen indledes.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og at der er fokus på at beskrive beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages i plejen. Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen anvendes relevant i arbejdet.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>En beboer tilkendegiver at være meget glad for at bo på ældrecentret, medarbejderne er venlige, og ældrecentret ligger centralt for beboers ønske om at komme i byen. Beboer gør så meget som muligt selv, og modtager hjælp til at komme i bad to gange ugentlig, hvilket beboer er tilfreds med. Beboer fortæller, at medarbejderne opfordrer beboer til at gøre så mange ting som muligt selv. Beboer holder selv orden i boligen og er tryk ved den pleje, der modtages. Beboer fremstår velsoigneret. Samme beboer synes ikke, at der bliver gjort rent ofte nok i boligen. Beboer fortæller, at medarbejderne mener, at en pårørende kan tørre støv af i boligen. Tilsynet observerer, at gulvet i boligen er snavset.</p> <p>En anden beboer oplever, at der er tale om et ældrecenter af middel kvalitet. Beboer oplever, at der er for mange forskellige medarbejdere på ældrecentret, beboer har tidligere haft en kontaktperson, men oplever ikke at have en på nuværende tidspunkt. Beboer varetager selv egen pleje og er velsoigneret. Beboer gør selv rent i boligen, men får hjælp til at ordne gulvene, ligesom beboer selv vasker sit tøj. Tilsynet observerer, at beboers kørestol er snavset.</p> <p>En tredje beboer tilkendegiver at være tilfreds med at bo på ældrecentret og er tilfreds med den hjælp, der modtages. Beboer er tilfreds med hjælpen til personlig pleje. Beboer udtrykker ikke at være tilfreds med rengøringen, beboer finder, at denne er mangelfuld. Tilsynet observerer i denne bolig, at gulvet er snavset, ligesom rollator er meget snavset - medarbejder oplyser, at beboer anvender rollator som bord, når der spises. Dørhåndtaget til boligen er snavset.</p> <p>Beboers tøj fremstår plettet, tilsynet konstaterer, at dette er beskrevet som et opmærksomhedspunkt i beboers journal.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i opgaveløsningen tages udgangspunkt i omsorgsplanen, hvor dagens opgaver fremgår. Medarbejderne oplever dette som en god sikkerhed, samt at det giver overblik over, om de nødvendige opgaver løses.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne beskriver, at der en gang om ugen er møde med udgangspunkt i 'Reager på det, du ser'. Her deltager ligeledes sygeplejersken og leder. Her er der mulighed for at drøfte afvigelser i beboernes tilstand, herunder at lægge en samlet plan for beboerne, som skal fungere fremadrettet. Generelt arbejder medarbejderne efter disse principper i dagligdagen, og der videreformidles observationer/afvigelser ved beboerne, således der tages hånd om disse umiddelbart.</p> <p>I plejen arbejdes der rehabiliterende, idet der tages udgangspunkt i beboernes ressourcer. Det er vigtigt, at beboernes funktionsniveau fastholdes eller videreudvikles. Medarbejderne har fokus på at overlade opgaver til beboerne, hvis beboerne selv kan løse den pågældende opgave. Medarbejderne er opmærksomme på, at der kan være tilfælde, hvor beboernes energiniveau skal prioriteres til gøremål, der giver mest mulig livskvalitet, dette overvejes løbende. Der afholdes indflytningssamtale, hvor der forventningsafstemmes og informeres om ældrecenterets dagligdag og muligheder. Sygeplejerske og leder deltager i indflytningssamtale.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager, og at kvaliteten af pleje og omsorg er tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at to beboere udtrykker mindre tilfredshed med rengøringen i boligerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at rengøringsstandarden i to boliger er mindre tilfredsstillende, herunder at rengøringsstandarden i forhold til hjælpemidler ligeledes er mindre tilfredsstillende.</p>

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>En beboer synes, at maden på ældrecentret er god, der er mange forskellige retter, som beboer kan lide, især suppen og smørrebrødet, synes beboer er veltillavet.</p> <p>En anden beboer oplever, at maden er uinteressant. Beboer synes, at maden ikke er tilpasset ældre menneskers ønsker og behov, eksempelvis er grønsagerne for hårde. Beboer er særligt ked af, når der serveres rester fra middagsmaden til aftensmåltidet, idet beboer foretrækker smørrebrødet.</p> <p>En tredje beboer finder, at madens kvalitet er svingende, beboer kan ikke beskrive dette nærmere.</p> <p>To af de interviewede beboere spiser i spisestuen og fortæller, at man selv vælger, hvor man spiser. De synes begge, at det er hyggeligt at spise sammen med de øvrige beboere og tale lidt sammen.</p> <p>En beboer står for borddækning og har tidligere hjulpet med opvasken.</p> <p>Medarbejderne sidder med ved bordet, men spiser ikke med. Beboerne beskriver måltiderne som rolige og ret stille.</p> <p>En beboer har tidligere spist i spisestuen, men spiser nu for sig selv i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god stemning påvirker til en øget appetit. At medarbejderne sidder med ved bordet bidrager ifølge medarbejderne til en øget interaktion omkring bordet. Medarbejderne, som er uddannet måltidsværter, er blevet gode til tiltag i forhold til at sikre det gode måltid, herunder borddækning, roller mv.</p> <p>Medarbejderne indleder måltidet med at aftale opgaver under dagens måltid, herunder hvem der skal give medicin. Medarbejderne tilstræber at være siddende under måltidet, der kan dog være tilfælde, hvor beboere med demenssygdom er urolige eller andet, som kan udfordre dette. Beboerne tilbydes både hoved- og mellemmåltider.</p> <p>Beboerne vejes månedligt, hvis der forekommer afvigelser udarbejdes ernærings-screening, og der laves en plan fremadrettet for den pågældende beboers ernærings-tilstand.</p>
------	---

Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at ikke alle beboere er helt tilfredse med madens kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på det gode måltid og beboernes ernæringstilstand.</p>
----------------------------	---

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler pænt til dem, og at der er en god stemning på ældrecentret. En beboer udtrykker, at medarbejderne er respektfulde over for beboerne. En anden beboer synes, at det er meget vigtigt at tale pænt til hinanden.</p> <p>Beboer har oplevet, at medarbejderne skændes og synes ikke, at dette er rart. En anden beboer beskriver, at medarbejderne har det godt sammen, og at der er en god tone indbyrdes.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at man kommer langt med humor og venlighed. Ligeledes er det vigtigt at lytte og at møde beboerne, der hvor de er. Der skal være respekt for det enkelte individ, og for at der er forskellige holdninger og væremåder. Man skal være ydmyg som medarbejder.</p> <p>Det handler om at finde en god balancegang mellem det professionelle sprog og hverdags sproget, så medarbejderne er i øjenhøjde med beboerne.</p> <p>Der bankes på, inden man træder ind i beboernes boliger, idet dette udviser respekt for, at det er beboernes hjem. Medarbejderne oplever, at der er en god omgangstone med beboerne, ligeledes medarbejderne imellem. Medarbejderne finder det vigtigt at tilpasse kommunikationen til den enkelte beboers behov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på ældrecentret er særdeles tilfredsstillende.</p>

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	<p>Det observeres, at en del beboere er samlet til fælles morgenkaffe på tilsynsdagen. Morgenkaffen er arrangeret af frivillige.</p> <p>Tilsynet observerer, at 5 beboere samles på fællesarealet til overværelse af en kongelig givenhed på tv.</p> <p>Leder beskriver, at der er frivillige tilknyttet ældrecenteret. Blandt andet laves aktiviteter en gang om ugen, som eksempelvis banko. De frivillige kommer ligeledes om morgenen og drikker morgenkaffe med beboerne. Der er desuden et venskabsplejehjem, som man besøger. Der arrangeres sang og musik, og der er tilbud om sæsonbetonede arrangementer, som påskefrokost og fastelavnsfest, og der gøres ligeledes meget ud af forberedelserne til festerne. Leder oplyser, at der er besøg af både besøghund og pony på ældrecentret. Leder har overvejelser om, at en medarbejder skal fungere som aktivitetsmedarbejder på sigt.</p> <p>Klippekortet bruges primært til individuelle aktiviteter, og der tages udgangspunkt i beboernes ønsker. Der fremhæves gåture, tur til Brugsen eller en tur i den lokale genbrugsbutik, som er meget populært.</p> <p>En beboer oplever ikke, at der er så mange aktiviteter på ældrecentret, beboer ved, at der spilles ludo. Beboer fortæller at være blevet tilbudt at gå med i byen, beboer afslog, men har nu fortrudt.</p> <p>En anden beboer kender ikke rigtigt til aktiviteter på ældrecentret. Beboer deltager i træning med fysioterapeut og træner også selv gangtræning.</p>
-------------	---

	<p>Beboer anvender klippekortet til at gå en tur i byen til købmanden og i genbrugsbutikken. Beboer deltager ikke i egentlige udflugter.</p> <p>Den tredje beboer udtrykker ikke at deltage i fællesarrangementer, og dette bekræftes efterfølgende af medarbejderne, ligesom dokumentationen viser, at beboer har fravalgt klippekortsydelsen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der om sommeren cykles ture med beboerne. Der er aktiviteter som er sæsonbetonet, såsom påskefrokost, fastelavnsfest mv.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen bruges og er meget værdifuld i forhold til at imødekomme beboernes individuelle behov. Der fremhæves eksempler som frisørbesøg, gåture, negledame mv. Af kreative aktiviteter fremhæves eksempelvis strikning.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktiviteter, og at der er en gruppe aktive frivillige tilknyttet ældrecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at ledelsen er opmærksom på at etablere faste rammer om aktiviteterne på ældrecentret.</p>

3.7 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Leder beskriver, at der minimum er en social- og sundhedsassistent i dagvagt, samt at der er fast tilknyttet social- og sundhedsassistenter i aftenvagt og nattevagt. Der er mulighed for at trække på sygeplejersker i døgnglejen. Ældrecenteret har tilknyttet en centersygeplejerske, hvilket ifølge leder fungerer rigtigt godt.</p> <p>Leder oplever, at kompetencerne på ældrecentret er tilfredsstillende. Flere medarbejdere har for nylig været på farmakologikursus.</p> <p>Der arbejdes aktuelt på, at man i aftenvagterne overgår fra tre til to medarbejdere. Dette skyldes, at der er flere tomme boliger på ældrecentret.</p> <p>Personalegennemstrømningen er ifølge leder lav, og medarbejderne er stabile. Sygefraværet ligger i gennemsnit lavt, og leder udtrykker tilfredshed med dette.</p> <p>Der arbejdes med en struktureret introduktion af nye medarbejdere, herunder introduktion til social- og sundhedsassistentelever.</p> <p>Der er udarbejdet en introduktionsmappe til alle nye medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer. Der er altid mulighed for at kontakte sygeplejersken med henblik på sparring. Der er fokus på ikke at overskride egne kompetenceområde som faggruppe. Der er udarbejdet procedure for, hvad man må udføre som faggruppe, og der er god mulighed for at orientere sig heri. Medarbejderne henviser til mapper med instrukser, dette kunne eksempelvis være relevant, hvis en beboer går bort eller i forhold til rygepolitik mv. Social- og sundhedsassistenten, som deltager i interview, er bekendt med PPS.</p> <p>Medarbejderne samarbejder med blandt andet læge, diætist og sygeplejerske med speciale i eksempelvis demens og psykiatri.</p> <p>Vedrørende mødestrukturer fremhæves dagligt morgenmøde, ugentligt møde med 'Reager på, hvad du ser', personalemøde 3-4 gange årligt, MED-møde og timeout-møde ugentligt, hvor der drøftes nye tiltag og ændringer i huset.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer hos medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår fagligt reflekterede.</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 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 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 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

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.

