

Tilsynsrapport
Lolland Kommune

Ældre & Sundhed
Margretecentret

Uanmeldt tilsyn
December 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	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.3	Hverdagsliv	6
3.3.1	Mad og måltider	6
3.3.2	Kommunikation og adfærd	7
3.3.3	Selvbestemmelse og medindflydelse	7
3.4	Kompetencer og udvikling	8
3.5	Fysiske rammer	10
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 plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews 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 Margretecetret er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Vurderingen tilfredsstillende skal ses i det perspektiv, at Margretecetrets generelle niveau er meget tilfredsstillende, men under selve tilsynet blev vi bekendt med, at der var enkelte medarbejderes adfærd, som vurderes mindre tilfredsstillende, idet medarbejderne ikke udviser en respektfuld og anerkendende adfærd i deres tale og handling. Den samlede vurdering lander derfor på tilfredsstillende, idet disse enkelte medarbejdere ikke vurderes at være repræsentative for hele Margrethecentret.

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som generelt leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Tilsynet bemærker dog, at der er en borger, som indimellem oplever at vente længe på hjælpen.

Medarbejderne har fokus på mad og måltider. Medarbejderne kan engageret redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet og kan på en faglig og kompetent måde redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand samt for god mund og tandstatus. Medarbejderne fortæller tilsynet, at det indimellem kan være svært at få lov til at hjælpe særligt demente borger med tandbørstning.

Tilsynet kan ved observation konstatere, at der er en både rolig, men også hyggelig og munter stemning omkring eftermiddagskaffen.

Kommunikation og adfærd er generelt kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker dog, at der er tre borgere, som giver udtryk for, at der er enkelte medarbejdere, som ikke udviser en anerkendende og respektfuld adfærd.

Borgerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv, som tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov og fleksibilitet er en integreret del i hverdagen. Tilsynet konstaterer dog samtidig, at der er en borger, som ikke altid oplever at have medindflydelse og ikke altid får honoreret sine ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejdere generelt har relevante faglige kompetencer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne via faste mødefora med faglige sparring og vidensdeling på tværs kan højne og styrke deres faglige kompetencer og ansvarlighed i hverdagen. Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderne tilkendegiver et behov for kompetenceudvikling i forhold til demente borgere.

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø, og hvor indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at der er rent, pænt og ryddeligt overalt på Margretecetret og i borgernes boliger samt en hygiejnemæssig forsvarlig standard.

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 Margretecentret løbende sikrer, at alle medarbejdere med afsæt i de gældende værdier udviser en god kommunikation og adfærd over for borgerne samt sikrer borgernes medindflydelse.
2. Tilsynet anbefaler Margretecentret, at der etableres faste faglige mødefora for at give medarbejderne mulighed for løbende drøftelser af borgernes problemstillinger, sparring og vidensdeling på tværs. evt. suppleret med øvrige faglige kompetencer, for at højne pleje og omsorg til borgerne samt øge medarbejderens refleksionsniveau og handlekraft.
3. Tilsynet anbefaler og understøtter ledelsens igangsatte udviklingsforløb i forhold til at styrke medarbejdernes kompetencer til demente borgere.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Den selvejende institution Margretecentret, Østre boulevard 14, 4930 Maribo
Teamleder
Jeanette Kirkhammer
Antal boliger
56 plejeboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 5. december 2017, kl. 13.00
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med leder og 2 afdelingsledere.</p> <p>Tilsynet interviewede: Leder, 2 afdelingsledere, fire borgere og to medarbejdere.</p> <p>Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet.</p>
Tilsynsførende
Senior Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Margretecentret er organiseret med øverste leder og to afdelingsledere. Afdelingslederne dækker hele centret og er delvis opdelt efter faglige kompetencer og interesseområder. Eksempelvis er en af afdelingslederne sygeplejerske og varetager de sygeplejefaglige indsatser.</p> <p>Leder fortæller, at de ikke har haft problemer med at rekruttere medarbejdere og har fået en fast stab af kompetente medarbejdere. Der er en overvægt af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere og ledelsen rekrutterer kun social- og sundhedsassistenter fremadrettet. Der er ansat tre sygeplejersker på centret samt rengøringsassistenter, som varetager rengøringsopgaverne på centret.</p> <p>Centret har gennemført et KUP forløb, som er et forløb, der har fokus på afdækning af medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Forløbet viste, at der blandt andet var behov for et kompetenceløft i forhold til at varetage pleje og omsorg af demente borgere.</p> <p>Der er planlagt et undervisningsforløb med underviser fra Sundhedsstyrelsens rejsehold i demens over i alt otte undervisningsdage. Forløbet tager afsæt i den teoretiske referenceramme Tom Kitwood og skal ses som et led i en fremadrettet udviklingsproces.</p> <p>I forhold til dokumentation er det en af afdelingslederne som er tovholder og har været på undervisning i FS3, som er fuldt implementeret. Implementeringen har været struktureret med deadlines, og medarbejderne har løbende og efter behov været inviteret op til ekstra undervisning hos afdelingsleder.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de ikke i øjeblikket systematisk anvender projektet "I sikre hænder", men at de gerne igen vil koble sig op på Lolland Kommunes projekt. Der er aftalt løbende driftsmøder med Lolland Kommune, hvor ledelsen vil drøfte dette.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne er glade for at bo på Margretecentret og oplever, at de får den hjælp, de har behov for. En borger fortæller dog, at han i forbindelse med toiletbesøg anvender sit kald og indimellem oplever, at måtte vente i op til 20 minutter, før der kommer en medarbejder og hjælper. Samme borger oplever, at der kommer forskellige medarbejdere, og hvis de ikke kender ham, spørger de ind til hans vaner og ønsker.</p> <p>En anden borger oplever, at medarbejderne generelt er omhyggelige og hjælpsomme, når medarbejderne giver hjælpen. Der er dog samtidig enkelte medarbejdere, som gør borgeren utryk ved at løse opgaven på en for hurtig måde. De to andre borgere klarer selv alle opgaver omkring personlig pleje, men får hjælp til bad, som foregår på en rolig og omhyggelig måde.</p> <p>En af borgerne får hjælp til øjendrypning, men klarer selv at smøre med smertelindrende salve.</p>
-------------	---

	<p>Der afholdes indflytningssamtale med borgerne med det formål dels at etablere et godt samarbejde med de pårørende og samtidig indhente borgernes livshistorie. Medarbejderne tillægger livshistorien stor betydning i forhold til, at borgerne opnår tryghed i den nye tilværelse ved at der er genkendelighed fra det liv borger kommer fra.</p> <p>Alle borgere tildeles en fast og sekundær kontaktperson for at sikre kontinuitet og tryghed. Hjælpen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser, borgerne medinddrages, og hjælpen tilpasses deres ressourcer både i plejen, men også i forhold til øvrige opgaver. Eksempelvis fik en borger tidligere serveret sin mad, men smører nu selv, hvilket borgeren er blevet glad for.</p> <p>Centret er opdelt i tre afdelinger, hvor hver afdeling har eget grupperum, hvor medarbejderne møder ind. De gennemgår dokumentationen for døgnnet forinden, og opgaverne planlægges og fordeles efter medarbejdernes kompetencer, ligesom kontinuitet til borgerne prioriteres højt.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er rent og pænt i borgernes boliger, ligesom der er ryddeligt og rent på alle fællesarealer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Tilsynet bemærker samtidig en borger, som indimellem oplever at vente længe på hjælpen.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard</p>

3.3 HVERDAGSLIV

3.3.1 Mad og måltider

Data	<p>Alle de besøgte borgere er tilfredse med maden og oplever, at det er hyggeligt, når de spiser sammen i den fælles spisestue tilknyttet deres afdeling. En af borgerne fortrækker at spise sin morgen- og aftensmad i egen bolig, men spiser sin frokost i spisestuen. Her sidder han sammen med fire andre mænd hygger sig.</p> <p>To af borgerne fortæller, at der kan være uro i spisestuen fra andre borgere under måltidet, men at der for nylig er flyttet om på borgernes placering ved bordene. En af borgerne med sukkersyge mener, at det er læger og øvrige fagpersoner, som har bestemt, at hun skal have sukkerfri kost. Medarbejder fortæller efterfølgende, at borger i høj grad har været medinddraget i beslutningen.</p> <p>Medarbejderne fortæller at de taget afsæt i Lolland Kommunes mad og måltidspolitik og har fokus på borgernes ernæring.</p> <p>Der dækkes op med servietter og duge, maden præsenteres, og der sidder medarbejdere med under måltidet. Der er opsat skærme i spisestuen for at skabe hygge og reducere uro, ligesom medarbejderne ikke bærer nødkaldstelefonen.</p> <p>Der er borgere, som selv kan sidde sammen og hjælpe hinanden, mens andre borgere har behov for ro og skærmes fra de andre.</p> <p>Mange af deres borgere får specielkost, og medarbejderne har haft dialog med stor-køkkenet i forhold til at udvide sortiment og øge variation. Mange af borgerne nyder fællesskabet, men der kan være borgere, som ikke fungerer godt sammen, og så kan der opstå et behov for at ændre på bordplanen. Medarbejderne fortæller, at de for nylig har ændret bordplan og i samme forbindelse afholdt et lille arrangement med hatte, skålesange, og inviterede borgerne til at få en snaps til maden for at fjerne fokus fra den ændrede bordplan. Medarbejderne oplevede at det havde en god effekt.</p> <p>Borgerne vejes hver måned, og der foretages Braden scores, drøftes afvigelser og udarbejdes ernæringshandleplan og der bliver igangsat tiltag efter behov.</p> <p>Medarbejderne er løbende opmærksomme på borgernes mund- og tandstatus som en integreret del i hverdagen og mange af borgerne er tilknyttet omsorgstandpleje.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne giver udtryk for, at det kan være svært at hjælpe de demente med tandbørstning</p> <p>Tilsynet observerer, at der i flere afdelinger sidder borgere og hygger sig sammen ved eftermiddagskaffen. I en afdeling sidder borgerne sammen med flere medarbejdere og der bliver talt og grinet. I en anden afdeling sidder borgerne lidt spredt ved bordene, hvor medarbejderne går rundt og løser praktiske opgaver i køkkenet og tilstødende områder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på mad og måltider. Medarbejderne kan engageret redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig og kompetent måde kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand samt mund- og tandstatus. Tilsynet bemærker samtidig, at medarbejderne fortæller, at det indimellem kan være svært at få lov til at hjælpe særligt de demente borgere med tandbørstning.</p> <p>Tilsynet kan ved observation konstatere, at der er en både rolig, men også hyggelig og munter stemning omkring eftermiddagskaffen.</p> <p>Samlet vurderer tilsynet, at medarbejderne taget afsæt i Lolland Kommunes mad og måltidspolitik og har fokus på borgernes ernæring.</p>

3.3.2 Kommunikation og adfærd

Data	<p>Borgerne oplever, at der generelt er en god tone og respektfuld adfærd i hverdagen, og medarbejderne opleves som søde og hjælpsomme. Der er dog samtidig tre borgere, som fortæller, at der er enkelte medarbejdere, som kan være sure, og som ikke altid taler i en anerkendende og respektfuld tone. Den fjerde borger oplever, at der er enkelte medarbejdere, som ikke taler pænt og som har en kommanderende adfærd, ligesom borgeren oplever at få et afvisende svar, hvis hun beder om hjælp.</p> <p>Medarbejderne redegøre for, at det er vigtigt at møde borgerne, hvor de er, og falde ind i borgerens jargon. Medarbejderne ser frem til at lære mere om, hvordan de i højere grad finder ind til den enkelte borgers ønsker og tackler den enkelte demente borgerbedre.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne er synlige og til stede på fællesarealer. Der ses flere eksempler på, at medarbejderne taler ligeværdigt og respektfuld til borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der hos en urolig dement borger sidder en medarbejder i boligen og medarbejderen får skabt ro ved at de synger og taler sammen.</p> <p>Borger bliver flere gange lettere urolig, men medarbejderen får afledt og genskabt roen hos borgeren.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd generelt er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker dog, at der er tre borgere, som giver udtryk for, at der er enkelte medarbejdere, som ikke udviser en anerkendende og respektfuld adfærd.</p>

3.3.3 Selvbestemmelse og medindflydelse

Data	<p>Tre af borgerne oplever, at de har indflydelse på deres hverdag og selv kan bestemme, hvordan deres hverdag former sig. Den fjerde borger synes ikke, at hun altid har indflydelse. Fx fortæller hun, at hun i forbindelse med toiletbesøg har et ønske om, at hendes gardiner i boligen trækkes for, når det bliver lidt mørkt. De fleste medarbejdere respekterer borgerens ønske, dog er der enkelte medarbejdere, som blot siger at det kan vente.</p> <p>Borgerne oplever, at de har en god og indholdsrig hverdag med mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter. En af borgerne deltager i gymnastik og bankospil og</p>
-------------	---

	<p>holder af cykle ture. To af de andre borgere deltager ofte i husets aktiviteter, fx har de lavet juledekorationer og flettet julehjerter til at pynte op med på centret.</p> <p>En af borgerne efterlyser lidt flere cykelture, men savner i øvrigt ikke yderligere aktiviteter.</p> <p>Fleksibilitet er en værdi i deres fælles værdigrundlag, som efterleves i hverdagen. Borgerne har indflydelse på deres døgnrytme eksempelvis muligheden for bad eller fodbad om aftenen. Centret har implementeret klippekort, som administreres af en fast medarbejder.</p> <p>Der er ansat en fast aktivitetsmedarbejder, en fysioterapeut og tilknyttet 2-3 frivillige. Planlægger og aktivitetsmedarbejder tilrettelægger et program for de månedlige og daglige aktiviteter, som fx kan være fredagsbar, besøgsbabyer, gymnastik etc. Medarbejderne er gode til at fange ønsker fra borgerne om aktiviteter, det kan være mandefrokost eller små ting i hverdagen, såsom hygge med film. Medarbejderne oplever, at aktiviteterne er med til at skabe hyggelige stunder for borgerne.</p> <p>De borgere, som ikke magter fællesskabet, inddrages i mindre aktiviteter i afdelingen, fx lægge vasketøj sammen eller hjælpe med opvasken.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der tit er tid til at sidde sammen med borgerne i løbet af dagen, hvor de kan drikke kaffe spiller ludo etc.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv, som tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov og fleksibilitet er en integreret del i hverdagen.</p> <p>Tilsynet bemærker samtidig, at der er en borger, som ikke altid oplever at have indflydelse og ikke altid får honoreret sine ønsker.</p>

3.4 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Leder fortæller, at de arbejder med delegering af sygeplejeydelser og oplærer fx social- og sundhedshjælperne til at varetage sygeplejeopgaver til specifikke borgere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de som udgangspunkt har de rette kompetencer, og at der i ledelsen er lydhørhed over for medarbejdernes ønsker om kompetenceudvikling.</p> <p>Margretecetret har siden de blev overtaget af OK Fonden været i en faglig og positiv udviklingsproces. Medarbejderne arbejder positivt med i den igangværende proces med de fortæller samtidig at det ikke er alle medarbejdere, som er helt med i processen og parate og som har svært ved at påtage sig et ansvar. Medarbejderne forklarer det ved, at der tidligere var regelsæt, men at de i dag selv skal påtage sig et større ansvar og gøre det, som giver mening i situationen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har udfordringer i forhold til de demente udadreagerende borgere. De er samtidig bevidste om, at uroen hos en borger er et udtryk for, at borgeren har et behov, som ikke er dækket, og som medarbejderne skal lære at tyde og forstå. Medarbejderne vil gerne opøve deres kompetencer på dette område og ser frem til, at starte det planlagte kursusforløb i demens.</p> <p>Medarbejderne har overlap mellem dag- og aftenvagterne og taler løbende sammen igennem dagen for at sikre kontinuitet hos borgerne.</p> <p>Sygeplejersken er dagligt tilgængelig på plejecentret.</p> <p>Der afholdes månedlige afdelingsmøder, som indeholder en blanding af faglige temaer eller borgerrettet problemstillinger.</p> <p>Derudover afholdes der social- og sundhedsassistentmøder, hvor de drøfter borgerrelaterede problemstillinger, undervisning, nye arbejdsgange og procedure etc.</p> <p>Der afholdes ligeledes ad hoc møder efter behov.</p> <p>Ledelsen udsender et ugentlig nyhedsbrev, som indeholder relevant information, som både kan være borgerrettede, nye opgaver, fødselsdage etc.</p>
------	--

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har relevante faglige kompetencer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderen via faste mødefora med faglige sparring og vidensdeling på tværs kan højne og styrke deres faglige kompetencer og ansvarlighed i hverdagen. Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver et behov for kompetenceudvikling i forhold til demente borgere
----------------------------	--

3.5 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Borgeren er glade for deres boliger og de fysiske rammer på Margretecentret. Medarbejderne oplever, at centret fungerer godt og er indrettet til at honorere både større fællesskaber, men at der også er flere mindre nicher med sofa og tv kroge, hvor borgerne kan sidde alene eller to og to sammen.</p> <p>Tilsynet observerer, at centret er hyggeligt indrettet med mange små nicher med sofa og nips og med akvarium på alle afdelinger. Tilsynet bliver oplyst, at borgerne er meget glade for deres akvariefisk. Der høres julemusik i afdelingerne og på gangarealer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø og at indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.

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 Borgerne 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, plejecentrets 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 Borgerne modtager på plejecentret.

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 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 Borgerne.

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 plejecentrets 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

MARGIT KURE

Senior Manager

m: 24295072

e: mku@bdo.d

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.

www.bdo.dk

