

Tilsynsrapport  
**Roskilde Kommune**

Ældreområdet  
Plejecenter Oasen

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	Dokumentation	5
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	6
3.4	Hverdagens praksis	7
	3.4.1 Mad og måltider	7
	3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse	7
	3.4.3 Kommunikation og adfærd	8
3.5	Kompetencer og udvikling	8
3.6	Fysiske rammer	9
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 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 Omsorgscenteret Oasen er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

### *Tilfredsstillende*

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at forholdene overvejende vurderes som tilfredsstillende, men at der er områder, som er mindre tilfredsstillende, og som kræver en målrettet indsats. Her er tale om områder, som medarbejdernes adfærd, medarbejdernes teoretiske fundament, organiseringen/arbejdsfordelingen om eftermiddagen på plejecenteret samt kvaliteten af dokumentationen. Leder var ikke til stede på tilsynsdagen, og tilsynet er derfor ikke bekendt med, hvordan der er fulgt op fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i tilfredsstillende grad lever op til kommunens kvalitetsstandard, men hvor døgnrytmeplanerne fremstår mindre udførlige, særligt i forhold til borgernes behov for psykisk pleje og omsorg, herunder de socialpædagogiske indsatser.

Ligeledes kan der i højere grad sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i borgerens journal. Tilsynet vurderer, at dokumentationen i højere grad kan formidles i et fagligt, etisk og anerkendende sprog.

Borgeren modtager som udgangspunkt relevante pleje- og omsorgsydelser. Tilsynet observerer samtidig, at borgerne udviser en urolig og utryk adfærd om eftermiddagen samtidig med, at medarbejderne er optaget af praktiske gøremål. Medarbejderne redegøre for, hvad der har betydning for at kunne sikre en god pleje og omsorg, herunder hvordan opgaven tilpasses den enkelte borger. En medarbejder fortæller, at der er mange praktiske opgaver om eftermiddagen, de skal løse og få medarbejdere, hvilket giver en øget uro blandt borgerne. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at det vil være hensigtsmæssigt, at eleven ikke sidder synlig på fællesarealet og dokumentere, men tilbydes en anden mulighed.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes i meget begrænset omfang gør brug af de teoretiske referencerammer som Marte Meo og Tom Kitwood. Det er tilsynets vurdering, at kvaliteten i pleje og omsorg til denne målgruppe kan højnes, hvis eksempelvis disse blev integreret som en naturlig del af medarbejdernes tankegang og adfærd.

Medarbejderne har relevant fokus på mad og måltider. Medarbejderne kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet og redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne er opmærksomme på at placere borgerne hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, således at det er muligt at skabe dialog mellem borgerne.

Borgerne har medbestemmelse og indflydelse i hverdagen og på eget liv. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne mangler faglig indsigt i forhold til deres målgruppe, som kan være med til at øge indsigt og fokus på borgerens ressourcer, og hvilke aktiviteter den enkelte borger kan profitere af.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan en respektfuld kommunikation sikres. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der forekommer en situation med en mindre hensigtsmæssig kommunikation, samt at medarbejderne i højere grad kan fremstå nærværende over for borgerne.

Medarbejdere har de grundlæggende og relevante faglige kompetencer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne har behov for at højne deres faglige kompetenceniveau i forhold til målgruppen via et fagligt kompetenceløft samt muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. Plejecentrets indretning giver borgerne mulighed for at vandre og finde tilbage, og der opholder sig mange borgere ude på fællesarealerne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejecentrets indretning understøtter en hyggelig og hjemlig atmosfære.

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 ledelsen sætter fokus på organiseringen og arbejds- og opgavefordelingen om eftermiddagen, så der i højere grad skabes en rolig og behagelig atmosfære, hvor medarbejderne får mulighed for øget nærvær over for borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til kompetenceudvikling i forhold til kommunikation samt uddannelsestilbud på demensområdet med det formål at højne medarbejdernes faglige kompetencer til målgruppen.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen underviser og vejleder medarbejderne i, hvordan de dokumenterer borgernes behov for psykisk pleje og omsorg og de social pædagogiske indsatser.
4. Tilsynet anbefaler, at Plejecenter Oasen retter opmærksomhed på, at der i højere grad sikres en mere sammenhængende dokumentationen mellem de forskellige dokumenter i journalen.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i fællesskab med medarbejderne drøfter, hvordan de sikrer, at den skriftlige dokumentationen fremstår i et fagligt, etisk og anerkendende sprogbrug.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer og evt. implementerer plejecentrets teoretiske fundament, således at medarbejdernes adfærd tager afsæt heri.
7. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer faste mødestrukturer, dette med henblik på at øge muligheden for faglig sparring og vidensdeling på tværs af plejecenteret.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Plejecenteret Oasen, Lunden 17, Viby Sjælland
<b>Kst. centerleder</b>
Vinni Rasmussen
<b>Antal boliger</b>
24 plejeboliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
22. december 2017
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med ansvarshavende medarbejder.</p> <p>Der er foretaget interview med følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 social- og sundhedshjælper</li><li>• 1 social- og sundhedsassistent</li></ul> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere. Alle tre borgere er hukommelsessvækket og kan ikke deltage i et interview. Tilsynet har foretaget observationer i borgernes boliger</p> <p>Tilsynet har derudover talt med borgere og medarbejdere, som var til stede på fællesarealerne.</p> <p>Ansvarshavende medarbejder har som afslutning på tilsynet fået en foreløbig tilbagemelding.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM Konsulent Stine Marie Jørgensen, Sygeplejerske og cand.mag.

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Leder var ikke til stede på tilsynsdagen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre borgere.</p> <p>Ved alle tre borgere er der udfyldt helbredsoplysninger, døgnrytmeplan og udarbejdet relevante fokusområder.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er i alle tilfælde udarbejdet gennem hele døgnet. Det bemærkes i to tilfælde, at døgnrytmeplanerne ikke beskriver den psykiske pleje og omsorg. I forhold til en borger fremgår det af helbredsoplysningerne, at borger ofte kan blive vred, her kan det med fordel fremgå af døgnrytmeplanen, hvordan borger støttes på dette område.</p> <p>Der er oprettet enkelte fokusområder på alle tre borgere, som generelt er fulgt op og evalueret. I et fokusområde bemærkes det, at der ikke er sammenhæng mellem mål og evaluering, ligeledes er målet for fokusområdet meget overordnet. Der ses samtidig manglende oprettelse af fokusområde på eksempelvis psykisk pleje og omsorg på borgerne.</p> <p>Det bemærkes i to tilfælde, at der i højere grad kan sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i journalen. I et tilfælde fremgår det ikke i helbredsoplysningerne, at borger har et sår på kinden. I et andet tilfælde fremgår det i døgnrytmeplanen, at borger har diabetes, dette oplyses dog ikke i helbredsoplysningerne.</p> <p>Generelt kan dokumentationen i højere grad fremstå mere professionel og anerkendende i forhold til formuleringer og sprogbrug. Tilsynet ser flere eksempler på ordbrug som sur, kræsen og vred, og som fremstår mindre anerkendende.</p> <p>Der er udarbejdet livshistorie for alle borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der samarbejdes omkring dokumentationen på tværs af faggrupperne. Det er dog social- og sundhedsassistenternes ansvar, at der udarbejdes helbredsoplysninger, døgnrytmeplan og fokusområder. Der er løbende dialog omkring ændringer hos borgerne, og social- og sundhedshjælperne har også ansvar for at justere i døgnrytmeplanerne. Alle borgerne triageres i fællesskab om formiddagen. Dette er en proces, som hænger tæt sammen med dokumentationen. En medarbejder beskriver, at vedkommende gerne vil blive bedre til at dokumentere. Medarbejder beskriver, at det kan være udfordrende at skabe en ensartet dokumentation på tværs af vagthold og faggrupper, når der på plejecentret ikke er faste retningslinjer herfor.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen i tilfredsstillende grad lever op til kommunens kvalitetsstandard, men at døgnrytmeplanerne fremstår mindre udførlige, særligt i forhold til borgernes behov for psykisk pleje og omsorg, herunder de socialpædagogiske indsatser.</p> <p>Tilsynet vurderer ligeledes, at der i højere grad kan sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i journalen.</p>

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i højere grad kan formidles i et fagligt, etisk og anerkendende sprog.

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<p><b>Data</b></p>	<p>Medarbejderne beskriver, at borgernes behov afdækkes gennem observation og handling på observationer. Der afholdes indflytningssamtaler med borgerne. Formålet er blandt andet at afdække borgernes behov, vaner og ønsker, ligesom borgerne informeres om arbejds gange på plejecentret.</p> <p>Det oplyses, at livshistorien anvendes som et vigtigt redskab i forhold til målgruppen på plejecenteret, herigennem kan man opnå indsigt i det liv, som borgerne har levet. Dette er en nødvendig og brugbar viden i forhold til den pleje og omsorg, som borgerne modtager, da mange borgere ikke selv kan give udtryk for behov og ønsker.</p> <p>Der arbejdes med at sikre kontinuitet og tryghed for borgerne, blandt andet gennem kontaktpersonordningen. Medarbejderne beskriver, at det er et lille plejecenter, hvilket ligeledes medvirker til et godt kendskab mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Hvis borgerne frasiger sig hjælp respekteres dette, der anvendes dog forskellige metoder til at motivere borgerne. I den sammenhæng kan forskellige medarbejdere afprøves, da dette kan bidrage med en ny tilgang til borgeren.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er mindre bekendte med tilgangen Marte Meo og har svært ved at give konkrete eksempler på, hvordan det kan anvendes og til hvilke borgere. Medarbejderne henviser til en kollega, som man kan sparre med omkring tilgangen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun som kontaktperson til en borger har deltaget som en del af et uddannelsesforløb omkring Marte Meo. I den sammenhæng lærte borger at udføre flere opgaver selv.</p> <p>Medarbejderne har ligeledes stiftet bekendtskab med Tom Kitwood, men arbejder begrænset med teorierne i praksis.</p> <p>Der anvendes generelt en faglig tilgang til borgerne, herunder guidning og støtte. Ligeledes fremhæves vigtigheden af at acceptere, at borgerne er, hvor de er.</p> <p>Idet målgruppen på plejecenteret er meget hukommelsessvækket, interviewer tilsynet ingen borgere. Tilsynet er dog i kontakt med flere borgere på fællesarealerne.</p> <p>Der observeres generelt meget uro på fællesarealerne om eftermiddagen. Flere medarbejdere er synlige på fællesarealerne, men er optaget af praktiske gøremål. Det bemærkes, at flere borgere fremstår urolige og utrygge, og som går frem og tilbage på fællesarealerne. Flere borgere opsøger tilsynet.</p> <p>Tilsynet hæfter sig ved en medarbejder, som sidder synligt med ryggen til borgerne på fællesarealerne og dokumentere. En anden medarbejder sidder på kontoret ligeledes med dokumentation. Medarbejder oplyser til tilsynet, at den pågældende medarbejder er elev og har dokumentationstid.</p> <p>Ved rundgang på fællesarealerne om eftermiddagen observeres det, at fire borgere står sammen på gangarealet. En af borgerne har kun underbukser og en undertrøje på. Det observeres, at en medarbejder passerer borgerne, men reagerer ikke på situationen. Der kommer senere en anden medarbejder forbi, som stopper op og guider borger uden benklæder ind i boligen.</p> <p>En medarbejder fortæller i den forbindelse, at der er mange praktiske opgaver om eftermiddagen, de skal løse, og få medarbejdere, hvilket giver en øget uro blandt borgerne.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne som udgangspunkt modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Medarbejderne kan redegøre for, hvad der har betydning for at kunne sikre en god pleje og omsorg, herunder hvordan opgaven tilpasses den enkelte borger.</p>



Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes i meget begrænset omfang gør brug af de teoretiske referencerammer som Marte Meo og Tom Kitwood, som ikke er en naturlig og integreret del af medarbejdernes tankegang og adfærd.

Tilsynet vurderer, at borgerne udviser en urolig og utryk adfærd om eftermiddagen samtidig med, at medarbejderne er optaget af praktiske gøremål. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at det vil være hensigtsmæssigt, at eleven ikke er synlig, men har mulighed for at trække sig tilbage til kontoret.

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Mad og måltider

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende måltidssituationen. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes målrettet med at skabe hyggelige rammer om måltiderne, ligesom der arbejdes med måltidsværter. Der arbejdes med, at flest mulige borgere deltager i måltiderne, forudsat at de kan rumme at spise i fællesskab. Nogle borgere har behov for afskærmning og spiser i egen bolig. En borger sidder af og til afskærmet ved siden af de andre borgere under måltidet. Mindst en medarbejder er til stede ved måltiderne. Medarbejder beskriver, at det er vigtigt at placere borgerne hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, således at det er muligt at skabe dialog mellem borgerne.</p> <p>Der er opmærksomhed på borgernes ernæringstilstand, og alle borgere vejes med månedligt interval. Hvis der observeres vægttab oprettes et fokusområde, dette sker altid, hvis en borger har tabt sig mere end to kg. Der oprettes ligeledes et fokusområde, hvis der er en særlig ernæringsproblematik i forhold til en borger.</p> <p>Der er et tæt samarbejde med et nærliggende køkken, hvis en borger har behov for mere energirig kost.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på mad og måltider.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet og kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at placere borgerne hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, således at det er muligt at skabe dialog mellem borgerne.</p>

### 3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne beskriver, at borgerne bliver hørt og har medindflydelse på dagligdagen. Borgerne har blandt indflydelse i forhold til aktiviteter, og hvad de har lyst til at spise. Hvis en borger har været vant til at gå i bad om aftenen, skal pågældende fortsat have mulighed for dette. Mange borgere nyder ofte at komme med til aktiviteter, men spørger man dem, siger de nej. I disse tilfælde forsøger medarbejderne at motivere borgerne.</p> <p>I forhold til aktiviteter tilbydes der blandt andet banko, erindringsdans, højtlesning, gymnastik, ture ud af huset, gudstjenester og besøgshund. Der er ikke ansat en aktivitetsmedarbejder, men en ergoterapeut varetager aktiviteterne. Der er ligeledes mulighed for 1-1 aktiviteter med borgerne, dette kan fx være at gå en tur, synge en sang eller se en film.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med klippekortsordningen. De giver i den forbindelse udtryk for, at de synes det er vanskeligt at bruge klippekortsydelen til netop deres målgruppe, men at det eksempelvis anvendes til fx ture ud af huset og til 1-1 aktiviteter med de borgere, som kan fastholdes i dette.</p>
-------------	---

<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har medbestemmelse og indflydelse i hverdagen og på eget liv.</p> <p>Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne mangler faglig indsigt i forhold til deres målgruppe, som kan være med til at øge indsigt og fokus på borgernes ressourcer, og hvilke aktiviteter den enkelte borger kan profitere af.</p>
----------------------------	---

### 3.4.3 Kommunikation og adfærd

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne generelt fremstår respektfulde i deres kommunikation. Det bemærkes dog på tilsynstidspunktet, at medarbejderne er meget fokuseret på praktiske gøremål, og dermed fremstår mindre nærværende i forhold til borgerne. Det observeres blandt andet, at en borger, som er meget urolig, henvender sig til en medarbejder. Medarbejder formår ikke at berolige borger, men medarbejder medvirker delvis til, at situationen forværres, og borger bliver højlydt og vred.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der løbende er fokus på en god omgangstone samt en værdig tilgang til borgerne. Der arbejdes med en individuel tilgang, så alle borgere føler sig set og hørt. I nogle tilfælde kan det give borgerne ro, når man sætter sig ned og lytter og udvise ro. Omgangstonen beskrives som omsorgsfuld og respektfuld, og det er vigtigt at være bevidst om, hvilken målgruppe der er tale om. Det handler derfor om at aflæse borgernes behov og tilbyde dem det, som de har behov for på det pågældende tidspunkt. I den sammenhæng fremhæves eksempler, såsom faste rammer, afledning, afskærmning, omsorg og kontakt.</p> <p>Der er ifølge medarbejderne et godt samarbejde med pårørende. Der forekommer en løbende god dialog, og pårørende kan i mange tilfælde bidrage med en god viden om borgerne. Der er ligeledes god forståelse for, at også de pårørende befinder sig i en svær proces med syge pårørende. I disse tilfælde er en god dialog og information vigtig for de pårørende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan en respektfuld kommunikation sikres. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der forekommer en situation med en mindre hensigtsmæssig kommunikation, samt at medarbejderne i højere grad kan fremstå nærværende over for borgerne.</p>

## 3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne oplyser, at der er ca. ligelig fordeling mellem social - og sundhedshjælpere og social - og sundhedsassistenter. Der er ligeledes social - og sundhedsassistenter i nattevagt, ligesom der er mulighed for at tilkalde en udekørende sygeplejerske ved behov.</p> <p>Der er overlap i vagttagene, men hvis der reelt skal være mulighed for at kommunikere mellem vagttagene, bliver medarbejderne af egen tid. Der er generelt fokus på, at de nødvendige informationer bliver videregivet mundtligt og i alle tilfælde skriftligt.</p> <p>Medarbejder beskriver, at den tidligere sygeplejerske, som netop er stoppet, var fortæller for en høj faglighed og flere faste møder på plejecenteret.</p> <p>Ifølge medarbejderne tilbydes jævnligt forskellige kurser i kommunen. Medarbejderne oplever, at der er tilfredsstillende fokus på faglig udvikling. Medarbejderne har ikke særlige kurser eller uddannelser inden for demens, men trækker primært på deres erfaring inden for feltet.</p> <p>Der afholdes triagemøder dagligt, og møderne er typisk af 15 minutters varighed.</p>
-------------	--

	Der afholdes aktuelt ingen faglige møder, herunder faggruppemøder eller tværfaglige møder. Medarbejderne efterspørger muligheden for faglige drøftelser på tværs af huset og efterspørger ligeledes mere systematik og fælles retningslinjer på tværs af huset. Der afholdes personalemøder hver 3. måned, som indeholder emner, der primært omhandler driften på plejecenteret.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de grundlæggende og relevante faglige kompetencer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne har behov for at højne deres faglige kompetencer i forhold til målgruppen via et fagligt kompetenceløft samt muligheder for faglig sparring og vidensdeling samt faglige møder.

### 3.6 FYSISKE RAMMER

<b>Data</b>	<p>Det observeres, at de fysiske rammer er hjemlige, og der er pyntet op til jul med juletræer og forskellig slags julepynt. Plejecentret er opbygget som en lang gang, hvilket fungerer godt til de borgere, som har brug for at vandre, og giver samtidig medarbejderne et hurtigt overblik over plejecentret.</p> <p>Det observeres, at rammerne er hjemlige, og det bemærkes, at flere hyggekrege indbyder til samvær og fællesskab.</p> <p>Tilsynet observerer en borger, som sidder i stillerum afskærmet fra de andre og hygger sig med en medarbejder.</p> <p>Der observeres et aktivt miljø og mange borgere opholder sig på fællesarealerne. Der ses om eftermiddagen ligeledes en del medarbejdere på fællesarealerne, som er beskæftiget med forskellige gøremål.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. Plejecentrets indretning giver borgerne mulighed for at vandre og finde tilbage, og der opholder sig mange borgere ude på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.</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 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 ressourcer, 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 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 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  
Manager  
m: 24295072  
e: mku@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 74.000 medarbejdere i 160 lande.*

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

