

Tilsynsrapport
Roskilde Kommune

Ældreområdet
Grundsø Omsorgscenter

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 omsorgscentret 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 Grundsø Omsorgscenter er, at forholdene på Omsorgscentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt målrettet op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på tilfredsstillende vis lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Der sikres generelt opfølgning og revidering af dokumentationen, dog kan helbredsoplysningerne i højere grad fremstå opdateret, ligesom der i højere grad kan sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i borgerens journal. Det er samtidig tilsynets vurdering, at dokumentationen aktivt anvendes til at understøtte de faglige indsatser samt har en høj faglig og etisk standard.

Borgerne modtager i høj grad de pleje og omsorgsydelser, de har behov for. Centret tager afsæt i deres teoretisk referencerammer og leverer en meget tilfredsstillende pleje og omsorg med en høj faglig standard.

Medarbejderne inddrager borgerens ressourcer i hverdagen, og tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne målrettet arbejder med rehabilitering og opsætter mål for den enkelte borger.

Tilsynet vurderer, at borgerne på fællesarealerne fremstår særdeleshed velplejet og velklædte.

Medarbejderne har relevant fokus på mad og måltider. Medarbejderne kan i høj grad redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet samt redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand.

Borgerne har i høj grad medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv, hvor deres hverdag i høj grad tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne i stor udstrækning anvender borgernes livshistorier og har tæt dialog med de pårørende.

Kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Tilsynet vurderer, at der forekommer en rolig og respektfuld omgangsform på fællesarealerne, hvor medarbejderne er synlige og bevidste om borgernes individuelle behov for eksempelvis ro, berøring og nærvær.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på medarbejdernes faglighed, herunder retningslinjer for, hvad der ligger ind under faggruppernes ansvarsområde. Medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. Indretningen fremstår minimalistisk, men 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 Gundsø Omsorgscenter fortsat holder fokus på den positive udviklingsproces med det formål, at de i endnu højere grad styrker den fremadrettede og faglige udvikling.
2. Tilsynet anbefaler, at Gundsø Omsorgscenter fortsat holder fokus på deres dokumentationspraksis, således at denne fremstår opdaterede og sammenhængende imellem de forskellige dokumenter i journalen.
3. Tilsynet anbefaler, at Gundsø Omsorgscenter udarbejder retningslinjer for opfølgning på deres dokumentation, som yderligere kan styrkes ved at implementere egenkontrol på tværs af afdelingerne.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Gundsøllillevej 6, 4000 Roskilde
Leder
Birgitte Schantz
Antal boliger
29 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
22. december 2017
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med leder.</p> <p>Der er foretaget interview med følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 social- og sundhedshjælper• 1 sygeplejerske• Leder <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere og efterfølgende besøgt borgerne i deres bolig. Borgerne er hukommelsessvækkede og får kun stillet enkelte spørgsmål. Tilsynet foretager overvejende observationer i borgerens boliger og på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet har derudover talt med borgere og medarbejdere, som var til stede på fællesarealerne. Leder har som afslutning på tilsynet fået en foreløbig tilbagemelding.</p>
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM Konsulent Stine Marie Jørgensen, Sygeplejerske og cand.mag.

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Som opfølgning fra forrige tilsyn 2016 har der været fokus på at sikre kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation. Leder beskriver, at der er sket en betydelig fremgang i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation på omsorgscentret. Social- og sundhedshjælperne er opdelt i mindre grupper med seks borgere i hver gruppe, som medarbejderne er ansvarlige for. Social- og sundhedshjælperne er ansvarlige for døgnrytmeplaner og APV, og sygeplejersken er tovholder i forhold til helbredsoplysninger og handleplaner, som suppleres af social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne arbejder ikke efter kontaktpersonsordningen, men der arbejdes i teams med både social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter i hvert team. Alle medarbejdere skal have kendskab til borgerne i det pågældende team.</p> <p>Der er arbejdet målrettet med den rehabiliterende tilgang. Alle borgere på omsorgscentret har fået udarbejdet et eller flere rehabiliteringsmål, som er målrettet deres individuelle funktionsniveau. Der har været fokus på at finde passende målsætninger, herunder rehabiliteringsmål, som giver mening i forhold til den enkelte borgers funktionsniveau. En medarbejder har udarbejdet et laminat til medarbejderne, hvor der fremgår borgernes rehabiliteringsmålsætninger. Ligeledes arbejdes der med en "rehabiliteringsblomst", med inspiration fra Tom Kitwood. Blomsten beskriver, hvordan man kan arbejde med rehabilitering gennem forskellige tilgange.</p> <p>Der afholdes daglige triageringsmøder, som fremmer muligheden for faglig dialog og refleksion.</p> <p>Leder oplyser, at der fortsat tages udgangspunkt i metoderne Tom Kitwood og Marte Meo, som er anvendelige i forhold til målgruppen på omsorgscentret.</p> <p>Leder oplyser, at der er tilknyttet fire omsorgsmedarbejdere/frivillige, som kommer en gang om ugen og er sammen med borgerne. Omsorgsmedarbejderne har haft en dialog med ergoterapeuten i forhold til tilgangen til den demente målgruppe.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt målrettet op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

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 indeholder beskrivelser igennem hele døgnet og fremstår generelt individuelt og handlingsvejledende og med et rehabiliterende sigte. Det bemærkes dog i et tilfælde, at det i helbredsoplysningerne beskrives, at borger kan have svært ved at forstå, hvad man siger til hende, hvilket ikke fremgår i døgnrytmeplanen.</p> <p>Der er udarbejdet helbredsoplysninger for alle tre borgere, som generelt kan fremstå mere opdateret og med sammenhæng til de resterende dokumenter. I et tilfælde fremgår en problemstilling vedrørende tryksår, som ikke længere er relevant. I et andet tilfælde oplyses det i døgnrytmeplanen, at borger tager insulin. Det fremgår dog ikke af helbredsoplysningerne, at borger er diabetiker. I et tredje tilfælde er helbredsoplysningerne ikke opdateret siden borger flyttede ind på omsorgscentret for over et år siden.</p>
-------------	---

	<p>Der er udarbejdet relevante fokusområder for alle borgere, som fremstår målbare, og alle er generelt fulgt op og evalueret. I forhold til et fokusområde vedrørende vejning bemærkes det, at der ikke er fulgt op på, at borger ved sidste vejning havde tabt 5 kg. Der foreligger livshistorie for alle tre borgere, i to tilfælde fremstår disse meget udførlige og med mange individuelle informationer om borgerne, i et tilfælde fremstår dokumentet en smule sparsomt.</p> <p>Ved to borgere er der udført vejninger med månedligt interval, ved en tredje borger foregår dette mindre systematisk, da borger sidst blev vejlet i oktober. Mellem to måneder er en borger gået 8 kg op i vægt, dette er der ikke fulgt op på, herunder beskrevet om dette er en fejl.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det er blevet mere overskueligt for dem at dokumentere og følge op efter den nye opdeling i mindre teams. Det har øget ansvarligheden for at få dokumenteret, og medarbejderne oplever, at dokumentationen anvendes aktivt i hverdagen til at understøtte de faglige indsatser.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen på tilfredsstillende vis lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der generelt sikres opfølgning og revidering af dokumentationen, dog kan helbredsoplysningerne i højere grad fremstå opdateret.</p> <p>Tilsynet vurderet ligeledes, at der i højere grad kan sikres sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i borgerens journal.</p> <p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen aktivt anvendes til at understøtte de faglige indsatser og har en høj faglig og etisk standard.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Et ægtepar, som tilsynet er i dialog med, beskriver, at omsorgscentret er et dejligt sted at bo. Det er en god og tryk hjælp, og der er en høj grad af lydhørhed fra medarbejdernes side. Rengøringen er ligeledes tilfredsstillende, og som foretages hver 14. dag i borgernes boliger.</p> <p>Tilsynet observerer en borger, som befinder sig i sin bolig med åben dør. Det bemærkes, at borger er skærmet, og at der spilles roligt musik i boligen.</p> <p>Tilsynet er i dialog med en borger på fællesarealerne, som fortæller, at han modtager den hjælp, som han har behov for. Borger oplever medarbejderne som venlige og dygtige. Borger føler sig lyttet til og oplever et fint samarbejde med medarbejderne om hjælpen.</p> <p>Tilsynet observerer, at boligerne fremstår ryddelige og rengjorte.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at pårørende og livshistorie spiller en vigtig rolle i forhold til målgruppen på centeret. Dette er gode kilder til indsigt i forhold til borgernes vaner, ønsker og behov, og giver dermed et godt afsæt for en individuel tilpasset pleje. Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan borgerne sikres kontinuitet og tryk i den daglige pleje.</p> <p>Der er generelt fokus på at møde borgerne, der hvor de er. Medarbejderne beskriver, at tilgangen handler om at afdække, hvad den enkelte borger profiterer af. I den sammenhæng fremhæves arbejdet med Marte Meo, og det oplyses, at en medarbejder er ved at blive uddannet til Marte Meo terapeut. En anden medarbejder er uddannet demensvejleder, og der er gode muligheder for sparring.</p> <p>Der er fokus på at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, som der er mulighed for. Der holdes rehabiliteringsmøder, hvor målene for den enkelte borger opstilles. Medarbejderne beskriver, at der i høj grad er fokus på det rehabiliterende arbejde, herunder at arbejde med individuelle og målrettede målsætninger, som giver mening i forhold til den enkelte borger.</p>
------	--

	På centerets fællesarealer observeres en god hygiejnisk standard, ligesom borgerne i høj grad fremtræder velplejede. Det bemærkes, at alle borgere i særdeleshed er nydelige og pænt klædt på.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad modtager de pleje og omsorgsydelser, de har behov for. Borgerne tilkendegiver, at de modtage den hjælp, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at omsorgscentret med udgangspunkt i teoretisk referencerammer leverer en meget tilfredsstillende pleje og omsorg, som er af en høj faglig standard. Medarbejderne inddrager borgerens ressourcer i hverdagen og arbejder målrettet med rehabilitering og opsætter mål for den enkelte borger. Tilsynet vurderer, at borgerne på fællesarealerne i særdeleshed fremstår velplejede og velklædte.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Mad og måltider

Data	<p>Et ægtepar beskriver, at de som regel deltager i de fælles måltider, og at maden er af fin kvalitet. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med udgangspunkt i det gode måltid og måltidsværter. Der er fokus på, at medarbejderne sidder ned under måltidet, samt at medarbejderne er placeret ved de borgere, som har behov for støtte under måltidet. Måltidet tager udgangspunkt i målgruppens behov. I den sammenhæng fremhæves ro omkring måltidet. I nogle tilfælde spilles ligeledes lav musik, da dette kan have en god effekt på borgerne.</p> <p>Der er et tæt samarbejde med den kommunale diætist. Nogle borgere modtager ernæringsrig kost, og der er ligeledes fokus på at tilbyde proteindrikke til dem, som har behov.</p> <p>Hvis en borger har tabt sig, sparrers der med kollegaer, og hvis det er relevant, oprettes der fokusområde. Borgernes ernæringstilstand kan ligeledes være et tema, som drøftes til triageringsmøderne. Medarbejder beskriver, at der fortsat er udviklingsmuligheder i forhold til at handle på eventuelle vægtøgninger eller væggtab, således at man som medarbejder tager stilling og handler på afvigelser. Medarbejder mener, at den nye inddeling i teams bidrager med en højere grad af ansvarsfølelse, som ligeledes vil have en positiv effekt på denne problemstilling.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er relevant fokus på mad og måltider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand.</p>

3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse

Data	<p>Et ægtepar, som tilsynet interviewer, beskriver en fin grad af medindflydelse og selvbestemmelse. Manden fortæller, at han er tilfreds med hverdagen på omsorgscentret, men at han savner byen samt lidt kortere afstand til handlemuligheder. Det oplyses videre, at de sagtens kan få tiden til at gå, og at der løbende har været mange arrangementer i forbindelse med julen, herunder gudstjeneste. Hustru fremstår hukkommelsessvækket, men giver udtryk for, at det er et fint sted at bo.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der sikres medindflydelse blandt andet ved hjælp af livshistorien samt dialog med pårørende. Ligeledes observeres borgerne, og det afprøves, hvad der fungerer godt i forhold til den pågældende borger.</p>
-------------	--

	<p>Der planlægges så vidt muligt efter, at borgerne kan spise morgenmad på de tidspunkter, som de ønsker. Der er opmærksomhed på, at borgerne ikke spiser morgenmad for tæt på frokosten. Hvis dette er tilfældet, tilbydes maden i stedet som morgenmad på sengen.</p> <p>Der arbejdes med forskellige tiltag for at undgå magtanvendelse. I første omgang respekteres et nej, og det kan hjælpe, at en anden medarbejder forsøger en anden tilgang til borgeren.</p> <p>Medarbejder fremhæver forskellige aktiviteter, såsom gudstjeneste, pianist, dans, julehygge, kagebord og brunch. Der er i høj grad fokus på at tilbyde borgerne 1-1 kontakt, og ifølge medarbejderne er fem minutter givet godt ud i den sammenhæng.</p> <p>Der arbejdes med klippekortsordningen, og livshistorien anvendes til at spore sig ind på, hvad der giver mening at tilbyde den pågældende borger af aktiviteter. Borgerne har ligeledes mulighed for at spare klip sammen, hvis de har ønske om dette.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at de har et velfungerende samarbejde med de pårørende, og der er løbende dialog med disse.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv, samt at hverdagen tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov. For at kunne sikre dette, anvender medarbejderne i stor udstrækning borgernes livshistorie og dialog med de pårørende.

3.4.3 Kommunikation og adfærd

Data	<p>En borger oplyser, at medarbejderne er bekendte med, hvordan de kommunikerer med hans demente hustru. Borger har ligeledes selv været på kursus i kommunikationen med demente borgere, hvilket har været meget relevant i forhold til borgers hustru. Borger beskriver videre, at alle medarbejdere er flinke, hjælpsomme og omsorgsfulde. Medarbejderne giver udtryk for, at det i dialogen med den demente er væsentlig at tage det stille og roligt. Det handler om at fremstå professionel og rolig. Det er vigtigt ikke at haste, da dette vil smitte af på målgruppen. Medarbejderne beskriver, at fysisk berøring kan være med til at berolige borgerne. Ifølge medarbejderne mødes borgerne altid på en smilende og positiv måde, og de tager udgangspunkt i, hvor borgeren er den pågældende dag. Nogle borgere kan godt lide en humoristisk tilgang.</p> <p>Under tilsynet kan der observeres en god og anerkendende omgangstone mellem borgere og medarbejdere. Det observeres, at medarbejderne henvender sig til borgerne på kærlig vis og anvender smil og fysisk berøring.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Tilsynet vurderer, at der forekommer en rolig og respektfuld omgangsform på fællesarealerne. Medarbejderne er synlige og bevidste om borgernes individuelle behov for eksempelvis ro, berøring og nærvær.

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Leder oplyser, at der dagligt udarbejdes skemaer med overblik over, hvilke faggrupper, som er på arbejde. Dette skaber klarhed i forhold til medarbejdernes ansvarsområder. Der udarbejdes personligt introduktionsprogram samt beredskabsplan til alle nyansatte medarbejdere.</p> <p>Leder beskriver, at der har været fokus på at skaffe de rette kompetencer på centeret, og faglig udvikling har haft høj prioritet. Centeret har fået en ny sygeplejerske, som ligeledes bidrager til en betydelig og øget faglighed.</p> <p>Ligeledes er der netop ansat to social- og sundhedsassistenter.</p>
------	---

	<p>Leder har forsøgsvis ansat en køkkenmedarbejder, som varetage opgaver i aftenvagten, eksempelvis at servere kaffe, således at medarbejderne i højere grad kan koncentrere sig om borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i høj grad er fokus på, hvilke opgaver der ligger inden for de forskellige fagområder, hvilket skaber et godt overblik i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, herunder at leder er lydhør, hvis noget specifikt efterspørges.</p> <p>En sygeplejerske beskriver, at hun skal påbegynde uddannelse som klinisk vejleder, og det er planen, at omsorgscentret fremadrettet skal have flere studerende.</p> <p>Der afholdes daglige triageringsmøder i dagvagten, og varigheden kan variere mellem 10-30 minutter. Der er i den sammenhæng god mulighed for at drøfte borgerne, da alle medarbejdere er samlet.</p> <p>Det er planen, at der skal implementeres social- og sundhedsassistentmøder ugentligt. Der sker ligeledes vidensdeling gennem en mappe, hvor forskellige faglige temaer og nye tiltag fremgår. Sygeplejersken er ansvarlig for at opdatere mappen, og det forventes, at alle medarbejdere holder sig orienteret heri.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på medarbejdernes faglighed, herunder retningslinjer for, hvad der ligger ind under faggruppernes ansvarsområde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.</p>

3.6 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Der observeres en hyggelig indretning på fællesarealerne. Der er indrettet med møbler og ting, som er fint afstemt og giver et roligt og ryddeligt udtryk. Der er billeder på væggene og pyntet med julepynt. Indretningen fremstår minimalistisk, men hyggelig og hjemlig. Der ses mange borgere og medarbejdere på fællesarealerne. Flere borgere sidder på fællesarealerne med tæpper og hygger sig i sofaen. Omsorgscentret har et åbent køkken, som forbinder køkkenet med dagligstuen. Dette er med til at skabe liv og en god stemning. To borgere sidder ved spisebordet og læser avis.</p> <p>Der observeres et skilt med dagens ret. Der hænger ligeledes en kalender, som viser dagens dato.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de er tilfredse med rammerne. De beskriver centeret som lyst og enkelt indrettet. Medarbejderne beskriver, at der ikke er mange nips, da målgruppen ikke kan rumme dette. Der er tænkt meget over indretningen, så denne passer til målgruppen. Medarbejderne oplever dog, at sofaerne er lidt lave, hvilket kan være lidt upraktisk i forhold til borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. Indretningen fremstår minimalistisk, men understøtter en hyggelig og 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, omsorgscentrets 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 omsorgscentret.

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 omsorgscentrets 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

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.

