

Tilsynsrapport
Roskilde Kommune

Ældreområdet
Plejecenter Bernadottegården

Uanmeldt tilsyn
November 2016

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	8
	3.4.3 Kommunikation og adfærd	8
3.5	Kompetencer og udvikling	9
3.6	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 Bernadottegården er, at forholdene på plejecenteret kan karakteriseres som

Tilfredsstillende.

Vurderingen tilfredsstillende skal ses i det perspektiv, at Bernadottegårdens niveau på nogle områder er vurderet til at være mindre tilfredsstillende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er igangsat en række relevante og faglige udviklingstiltag for at højne kvaliteten i plejen og omsorgen til borgerne i hverdagen, som understøttes af et ledelsesmæssigt fokus.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen ikke i tilstrækkelig grad lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.

Der ses eksempler på manglende sammenhæng i dokumentationen samt fokusområder, som ikke er fulgt op og evalueret. I to døgnrytmeplaner mangler der fyldestgørende og handlingsvejledende beskrivelser af indsatserne, herunder hvordan borgernes resurser inddrages i opgaveløsningen.

Tilsynet bemærker positivt, at der bliver arbejdet målrettet på, at dokumentationen skal fungere som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Den skriftlig dokumentation fremstår i et professionelt sprog og med en tilfredsstillende etisk standard.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager en tilfredsstillende pleje og omsorg, men at denne ikke i tilstrækkelig grad tager udgangspunkt i borgernes resurser samt behov og ønsker.

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard på plejecenteret.

Tilsynet vurderer, at der er opmærksomhed på mad og måltider, og medarbejderne er bevidste omkring og kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand

Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe gode rammer for måltidet. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste omkring, at de har et udviklingspotentiale i forhold til at skabe endnu bedre rammer for det gode måltid.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv. Medarbejderne er bevidste omkring værdien af at medinddrage borgernes livshistorie, men er bevidste om, at de kan blive endnu bedre til at få denne indsamlet i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Dog hæfter tilsynet sig ved, at medarbejderne selv oplever, at deres travlhed kan betyde, at borgernes behov i en vis grad tilsidesættes.

Medarbejderne kender til beredskabsplanen og kan redegøre for anvendelse af APV.

Afslutningsvis er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår engagerede og fagligt kompetente og har gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

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 fortsætter den igangsatte udviklingsproces på Bernadottegården, som skal medvirke til, at medarbejdernes faglige kompetencer højnes og sikrer et kvalitetsløft i pleje og omsorg til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne drøfter, hvordan de i højere grad får skabt den fornødne tid og mulighed for, at medarbejderne kan honorere borgernes individuelle ønsker og behov i forbindelse med den personlige pleje og omsorg samt medinddrage borgernes resurser.
3. Tilsynet anbefaler, at Bernadottegården fortsat holder fokus på at sikre en systematisk og sammenhængende dokumentation.
4. Tilsynet anbefaler, at Bernadottegården fortsat arbejder på at sikre en fælles forståelse i forhold til at udarbejde fokusområder, som indeholder borgernes problemstilling, mål for indsats, de konkrete og handlingsvejledende beskrivelser af indsatser samt løbende opfølgning og evaluering.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne undervises og oplæres i udarbejdelse af døgnrytmeplaner, således at disse indeholder alle borgerens problemstillinger samt fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet. Ligeledes bør beskrivelserne i døgnrytmeplanen tage afsæt i borgerens resurser, og hvordan disse kan inddrages i hverdagen.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Plejecenter Bernadottegården, H.H Kocksvej 4, 4000 Roskilde
Leder
Louise L. Møller
Antal boliger
60 plejeboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 16. november 2016, kl. 8.45 - 12.15
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">• En social- og sundhedshjælper• En social- og sundhedsassistent• En sygeplejerske• En ergoterapeut <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere og efterfølgende talt med disse samt foretaget observationer.</p> <p>Tilsynet har derudover talt med borgere og medarbejdere, som var til stede på fællesarealerne.</p> <p>Leder har som afslutning på tilsynet fået en foreløbig tilbagemelding.</p>
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM Manager Charlotte Urhammer, Sygeplejerske, MPG

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data- grundlag Leder/ stedfor- træder	<p>Leder er tiltrådt for et år siden og har i den forløbende periode igangsat en række initiativer i forhold til ny organisering og faglige udviklingsprojekter. Plejecenteret er i dag opdelt i tre huse med en afdelingsleder i hvert hus. De faglige kompetencer er øget i kraft af, at der er blevet ansat 12 sygeplejersker fordelt i de tre huse, som dækker dag-, aften- og weekendtimer.</p> <p>Leder har haft fokus på helt generelt at højne kvaliteten i den daglige pleje og omsorg med afsæt i evidensbaseret viden. Der har været arbejdet målrettet og systematisk med tryksårsforebyggelse, medicin håndtering samt medarbejdernes dokumentationspraksis. Implementering sker gennem fælles undervisning, sidemandsoplæring og ikke mindst daglig ledelsesopbakning i hverdagen samt ny mødestruktur, som understøtter den faglige udvikling.</p> <p>Leder fortæller, at hun kan begynde at se en effekt af de igangsatte indsatser.</p> <p>Sidste år fik de en anmærkning fra embedslægetilsynet i forhold til medicin håndtering. Dette har blandt andet ført til etablering af medicinrum, så medarbejderne har ro og kan dosere borgernes medicin uden unødige afbrydelser.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Leder fortæller, at der har været arbejdet målrettet med at skabe en mere fyldestgørende og sammenhængende dokumentation, som følges op med interne audits.</p> <p>Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter er ansvarlige for udarbejdelse og opfølgning på fokusområder, hvor social- og sundhedshjælperne er ansvarlige for indhold og opfølgning i borgernes døgnrytmeplaner.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere.</p> <p>Hos alle tre borgere er der udfyldt helbredsoplysninger og udarbejdet en døgnrytmeplan samt oprettet relevante fokusområder. Der ses delvis sammenhæng mellem helbredsoplysninger og døgnrytmeplan og/eller fokusområde.</p> <p>Hos en borger ses der fin sammenhæng mellem helbredsoplysninger og døgnrytmeplan og/eller fokusområde.</p> <p>Hos to borgere er der beskrevet problemstillinger i helbredsoplysninger, som ikke er fulgt op i døgnrytmeplan og /eller fokusområde. Eksempelvis hos borger med rysten på hænderne, støttestrømper og frontallapdemens.</p> <p>Der er hos alle tre borgere oprettet fokusområder, men kvaliteten vurderes at være svingende. Alle borgere har fokusområde i forhold til rehabilitering og medicin, som er beskrevet med mål, handlinger samt fulgt op og evalueret. Der ses samtidig fokusområder, som enten mangler en målbeskrivelse eller beskrivelse af de konkrete handlinger, ligesom flere fokusområder mangler opfølgning og evaluering.</p> <p>Hos en borger er der udarbejdet en døgnrytmeplan, som fint beskriver borgerens problemstillinger samt de handlingsvejledende indsatser.</p>
-------------	--

	<p>I de to andre døgnrytmeplaner ses der sporadiske mangler, fx mangler der beskrivelser af borgernes samlede problemstillinger. Der mangler ligeledes beskrivelser af, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres i forhold til borgernes mentale og psykiske tilstand, samt hvordan borgernes resurser medinddrages.</p> <p>Hos alle borgere er der udarbejdet en livshistorie, som dog i højere grad kunne inddrages og synliggøres i beskrivelserne i døgnrytmeplanen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de dagligt afholder triageringsmøder, mens der ugentligt afholdes tværfaglige møder i hvert hus. På møderne drøftes borgernes sundhedsmæssige problemstilling samt helhedssituation, som følges op i konkrete indsatser og dokumenteres i borgernes journaler.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen ikke i tilstrækkelig grad lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.</p> <p>Der ses eksempler på manglende sammenhæng i dokumentationen samt fokusområder, som ikke er fulgt op og evalueret. I to døgnrytmeplaner mangler der fyldestgørende og handlingsvejledende beskrivelser af indsatserne, herunder hvordan borgernes resurser inddrages i opgaveløsningen.</p> <p>Den skriftlig dokumentation fremstår i et professionelt sprog og med en tilfredsstillende etisk standard.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at der bliver arbejdet målrettet på, at dokumentationen skal fungere som et aktivt redskab for hverdagens praksis.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>I forhold til pleje og omsorg og hverdagen i øvrigt har lederen et ønske om, at der skal være mindre institution og mere eget hjem. Det skal blive meget mere tydeligt i hverdagen, at medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes behov og ønsker.</p> <p>Som igangsætning til processen har der været afholdt et møde med en gruppe borgere og pårørende. Deltagerne gav konstruktive input til, hvordan borgere og pårørende oplevede døgnnet, og hvad der kan blive bedre eller gøres anderledes. Mødet gav samtidig anledning til en række drøftelse, fx i forhold til afvikling af aktiviteter. Der er efterfølgende nedsat en arbejdsgruppe, som blandt andet skal arbejde videre med de input, de har fået. Processen er i den spæde opstart.</p> <p>De borgere, som tilsynet talte med, er glade for at bo på plejecenteret og oplever, at de har indflydelse på deres egen hverdag.</p> <p>De fortæller, at de får den hjælp, de har behov for. Medarbejderne er lydhøre, hvis de fremkommer med problemstillinger og handler på disse.</p> <p>De borgere, som tilsynet taler med, oplever, at medarbejderne har meget travlt. Det opleves i hverdagen i kommunikationen med medarbejderne, men også i medarbejdernes adfærd.</p> <p>En af borgerne fortæller, at han på grund af funktionsnedsættelse er afhængig af hjælp til personlig pleje. Han oplever, at medarbejderne ofte undervejs i forløbet forlader ham for at hjælpe andre borgere, og der kan være stor variation i forhold til, hvornår de er tilbage. Borgeren giver flere konkrete eksempler på, at medarbejderne har for travlt til at hjælpe med selv små ting.</p> <p>En borger fortæller, at hun ikke kan undgå at blive personligt berørt af at se, at medarbejderne har så travlt. Borgeren klarer selv mange opgaver, men hun hører ofte de andre borgere giver udtryk for, at de indimellem må vente længe på, at hjælpen kommer. Borgerens oplevelse er, at medarbejdernes arbejdspress er større om dagen end om aftenen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at følge borgernes ønsker i forhold til pleje og omsorg, og at de forsøger at honorere dette i hverdagen.</p>
-------------	--

	<p>De oplever samtidig, at det kræver tid at sætte sig ind i borgernes situation, og hvordan borgerne ønsker deres hverdag.</p> <p>Hos de borgere, som ikke selv kan udtrykke deres behov, anvender de nonverbal kommunikation og forsøger at aflæse borgernes signaler.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de langt hen ad vejen er gode til at inddrage borgernes ressourcer. De fortæller samtidig, at manglende tid kan være en hindring, hvilket betyder, at de må gå på kompromis og tage over. Medarbejderne giver i den forbindelse en række eksempler på situationer, hvor borgerne selv ville kunne udføre opgaven, hvis de fik den nødvendige tid. De fortæller ligeledes, at de ofte i forbindelse med den personlige pleje sætter en borger i gang med en opgave for at gå til den næste borger og hjælpe. De mener, at dette er en nødvendighed for at kunne nå alle opgaver. De giver samtidig udtryk for, at de kunne ønske, at de havde tid og mulighed for at blive hos borgerne under plejen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er i proces i forhold til at implementere den rehabiliterende tankegang. Der er fortsat medarbejdere, som er af den opfattelse, at omsorg i højere grad handler om at hjælpe end at lade borgeren udføre de opgaver, de selv magter. Denne problemstilling drøftes løbende på de tværfaglige møder</p> <p>Tilsynet observerer, at alle de besøgte borgere fremtræder pæne og velsoignerede. Tilsynet observerer, at alle de besøgte boliger er rene og pæne, og borgerne giver udtryk for tilfredshed med rengøringsstandarderne i deres boliger.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager en tilfredsstillende pleje og omsorg, men at denne ikke i tilstrækkelig grad tager udgangspunkt i borgernes ressourcer samt behov og ønsker. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard på plejecenteret.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Mad og måltider

Data	<p>Leder ser frem til den igangsatte proces i kommunen, hvor alle medarbejdere tilbydes kursus i mad og måltidet. Plejecenteret har måltidsværter, hvis rolle er at sikre, at måltidet ikke kun drejer sig om maden, men også at skabe gode rammer for måltidet.</p> <p>Borgerne oplever, at der serveres god mad. En borger fortæller, at snitter serveres på fade, så borgerne selv kan tage. Hun fortæller, at det er en god ide, at borgerne bliver aktiveret under måltidet. Borgeren hjælper gerne de andre borgere, ligesom hun deltager i borddækning og oprydning.</p> <p>På grund af ombygning er der borgere fra to huse, som spiser sammen. Medarbejderne fortæller, at det giver nogle ekstra udfordringer i forhold til at skabe ro og rammer for et hyggeligt måltid. Medarbejderne er fordelt ved bordene og forsøger at etablere dialog med og mellem borgerne.</p> <p>Medarbejderne glæder sig til at komme på kursus og få mere viden og flere værktøjer særligt i forhold til, hvordan de skaber gode rammer og hygge under måltidet.</p> <p>Medarbejderne giver en række gode og relevante eksempler på deres faglige overvejelser og refleksioner i forhold til småspisende samt demente borgere, som profiterer af at sidde sammen med andre. Medarbejderne er ligeledes bevidste om, at der er borgere, som ikke skal spørges, men inviteres ind i fællesskabet.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne er placeret ved flere borde. Der er medarbejdere, som sidder med ved bordene og hjælper efter behov.</p> <p>Borgerne får sædvanligvis snitter til frokost, men på tilsynsdagen serveres der varm mad til frokost. Medarbejderne valgte, at portionsanrette og servere den varme mad.</p>
------	---

	<p>Tilsynet observerer i den forbindelse, at der bliver en del uro under måltidet i de situationer, hvor flere medarbejdere går rundt og serverer.</p> <p>En borger fortæller, at hun oplevede måltidet som mere kaotisk på tilsynsdagen, men at det normalt fungerer godt. Normalt kommer medarbejderne rundt med maden og øser op til den enkelte.</p> <p>En borger fortæller, at stemningen kan variere. Dette viser sig ved, at der nogle dage er god stemning og snak omkring bordene, og andre dage kan der være meget stille.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er opmærksomhed på mad og måltider. Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe gode rammer for måltidet. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om, at de har et udviklingspotentiale i forhold til at skabe endnu bedre rammer for det gode måltid.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste omkring og kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne en god ernæringstilstand.</p>

3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse

Data	<p>Borgerne oplever, at de har indflydelse på deres hverdag og giver en række eksempler på, hvor og hvordan de oplever, at det kommer til udtryk. En af borgerne sidder med i bruger- og pårørenderåd, hvilket hun er glad for. Hun oplever desværre ikke, at andre borgere henvender sig for at få punkter med på deres møder.</p> <p>Leder fortæller, at der er to aktivitetsmedarbejdere, som kommer på skift i de tre huse. Aktivitetsmedarbejderne er gode til at medinddrage borgerne i hverdagen. De går fx ture og har højtlesning og arrangerer udflugter.</p> <p>Borgerne fortæller, at de deltager i de forskellige aktiviteter på plejecenteret, og ingen af de adspurgte borgere oplever, at dagen føles lang eller savner anden beskæftigelse.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har fokus på at inddrage borgerne i hverdagen. Der udarbejdes livshistorie på alle borgere, men som en medarbejder udtrykker det, så handler det ikke kun om at udfylde et skema. Det at have tid til at tale med borgerne betyder rigtigt meget. Det giver medarbejderne mange værdifulde og relevante oplysninger om den enkelte borger, som kan tænkes med ind i hverdagen. Medarbejderen mener, at de kan blive meget bedre til dette.</p> <p>Om eftermiddagen har medarbejderne som regel bedre tid til hygge og samvær med borgerne, og udnytter dette ved fx at drøfte forskellige emner eller igangsætte spontane små aktiviteter.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste omkring værdien af at medinddrage borgernes livshistorie, men at de kan blive endnu bedre til at få denne indsamlet i hverdagen.</p>

3.4.3 Kommunikation og adfærd

Data	<p>For medarbejderne er det vigtigt, at borgerne altid føler sig set og hørt i hverdagen. De oplever samtidig et tidspres, hvilket gør, at de ikke altid giver sig den fornødne tid til at lytte til borgerne. Der kan være borgere, som enten føler sig lidt overset, eller som ikke altid får den fornødne tid til at udtrykke sig.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på ligeværdighed og respekt. For dem betyder det at se borgeren som et selvstændigt individ. Et menneske, som har levet et liv, der har budt på masser oplevelser og erfaringer, som de bærer med sig.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne oplever, at der er en god tone på plejecenteret. Der er en åbenhed og forståelse i medarbejdergruppen, og de er gode til at udnytte hinandens faglige kompetencer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en god udviklingsproces i gang. Det kan være udfordrende på en række områder, men de oplever, at de arbejder positivt med og generelt er åbne for fornyelse.</p> <p>De adspurgte borgere tilkendegiver, at der er en god omgangstone, hvor alle taler pænt og ordentlig til hinanden. En borger oplever, at medarbejderne er søde og venlige og gerne hjælper borgeren, når de har mulighed herfor.</p> <p>Borgerne oplever, at der er en god tone blandt medarbejderne, som ligeledes taler ordentligt og respektfuldt til hinanden.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne helt generelt er søde og venlige, og der er medarbejdere, som hun har et særligt godt forhold til og taler godt med.</p> <p>Tilsynet observerer i flere situationer, at medarbejderne henvender sig til borgerne på en anerkendende og respektfuld måde. Tilsynet observerer ikke borgere, som ikke får hjælp eller kontakt ved behov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Dog hæfter tilsynet sig ved, at medarbejderne selv oplever, at deres travlhed kan betyde, at borgernes behov i en vis grad tilsidesættes.</p>

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	<p>Lederen fortæller, at det er vigtigt for hende at øge de faglige kompetencer, for dermed at højne det faglige niveau på plejecenteret.</p> <p>Der er etableret en mere fast mødestruktur, som skal understøtte den faglig sparring og vidensdeling både i det enkelte hus, men også på tværs af de tre huse. Der afholdes daglige triageringsmøder, også i aftenvagten, samt ugentlige tværfaglige møder i de enkelte huse. Derudover er der etableret fagligt forum for sygeplejerskegruppen. Formålet med disse møder er at drøfte udviklingstiltag og sikre systematik samt handling i de igangsatte indsatser.</p> <p>Der afholdes ligeledes social- og sundhedsassistentmøder, og hver 3. måned holder gruppen fællesmøde sammen med sygeplejerskerne.</p> <p>Tre adspurgte medarbejdere kender til beredskabsplanen. En fjerde medarbejder har været ansat i fem måneder, men er ikke bekendt med denne. Medarbejderne kan redegøre for gældende instrukser og vejledning og fortæller, at der afholdes brandøvelse en gang årligt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling, som drøftes på de årlige MUS. Medarbejderne oplever, at der er igangsat en god udviklingsproces på plejecentret, og de er glade for deres nye ledelse.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er igangsat en positiv udviklingsproces. Ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer, og der gives gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs.</p>

3.6 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Lederen fortæller, at plejecentret er 40 år gammelt, og derfor ikke indrettet i forhold til nutidens behov og målgruppe. Den igangsatte renovering er derfor også med henblik på at gøre plejecentret mere demensvenligt. Boligerne er som udgangspunkt gode, dog med undtagelse af badeværelserne, som er små, hvilket også er blevet påpeget af Arbejdstilsynet.</p> <p>Borgerne er generelt glade og tilfredse med de fysiske rammer. Der er dog blandede meninger omkring den igangværende renovering i forhold til, om det bliver bedre. En af borgerne har dog et ønske om, at der var mere hyggeligt på fællesarealer.</p> <p>En af borgerne fortæller, at hun sætter stor pris på sin bolig og sin lille have, som hun i høj grad nyder, særligt om sommeren.</p> <p>Medarbejderne understøtter borgernes udtalelse om at gøre det mere hyggeligt på fællesarealerne. Medarbejderne foreslår, at de prøver at lytte mere ind til borgernes ønsker for at få gode ideer og forslag til ændringer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af APV i hverdagen, men tilkendegiver, at de i højere grad kan anvende den mere systematisk i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af APV, samt hvordan den anvendes i hverdagen</p> <p>Tilsynet har derudover ingen bemærkninger.</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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@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.

