



Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg
Plejecenter Humlehusene

Uanmeldt helhedstilsyn
Juni 2021

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	5
2.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	7
3.3	MEDICINHÅNDBTERING OG ADMINISTRATION	8
3.4	HVERDAGENS PRAKSIS	10
3.4.1	Personlig pleje og praktisk støtte	10
3.4.2	Mad og måltider	11
3.4.3	Kommunikation og adfærd.....	12
3.4.4	Fysiske rammer og aktiviteter/træning.....	12
3.4.5	Pårørendeinterview.....	13
3.5	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	15
3.5.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	15
3.5.2	Tværfagligt samarbejde.....	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	17
4.1	FORMÅL	17
4.2	METODE	17
4.3	VURDERINGSSKALA.....	18
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	19

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, 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 de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. 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.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk



Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecentret Humlehusene er, at der er tale om et plejecenter med

Meget tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn, og at emnerne i kvalitetsarbejdet er målrettet målgruppens særlige behov og udfordringer. Plejecentrets organisering understøtter kvalitetsarbejdet, og ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne vurderes at være trygge ved den hjælp, de modtager. Beboerne udtrykker ligeledes stor tilfredshed med kommunikationen og kontakten til medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at måltiderne afholdes i hyggelige rammer og med fokus på at sikre socialt samvær. Beboerne støttes og guides til at være aktivt deltagende under måltidet. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet samt glæde ved det sociale samvær under måltiderne.

Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af aktivitetstilbuddene.

Tilsynet foretager et telefonisk interview med to pårørende. De to pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de kerneydelser, der leveres til beboerne, og de oplever, at medarbejderne udviser faglig kompetence og engagement i plejen og omsorgen for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at de pårørende oplever et godt samarbejde med plejecentret og føler sig godt informeret og lyttet til.

Under rundgang på plejecentret observerer tilsynet respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fagligt fokus på målgruppens særlige behov og udfordringer. Tilsynet observerer dog eksempler på, at beboere omtales i tredjeperson. Yderligere observerer tilsynet, at der ikke i alle situationer sker korrekt brug af handsker samt korrekt håndtering af vasketøj.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under helbredstilstande, generelle oplysninger og handlingsanvisninger generelt er meget tilfredsstillende. Dokumentationen har delvise mangler i forhold til en enkelt beboer, men det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå. I forhold til handlingsanvisninger for medicinopgaver er det tilsynets vurdering, at der bør igangsættes en faglig dialog om, hvorvidt den kortfattede dokumentation i alle tilfælde er tilstrækkelig dækkende for, at opgaven kan udføres korrekt. Yderligere er det tilsynets vurdering, at plejecentret bør rette fagligt fokus på at sikre, at der i alle tilfælde linkes til VAR.

Tilsynet konstaterer, at der er dispenseret korrekt medicin hos alle beboere, og at plejecentret håndterer og opbevarer medicin på en systematisk og særdeles tilfredsstillende måde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan de arbejder med dokumentationen i dagligdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for plejen og omsorgen til beboerne. Medarbejderne udviser på meget tilfredsstillende måde faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang og principperne bag Tom Kitwoods blomstringsmodel.

Medarbejderne udviser faglig forståelse for at sikre beboernes trivsel under såvel måltider som ved deltagelse i aktiviteter, så at beboerne opnår størst mulig livskvalitet i hverdagslivet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med instrukser og VAR. Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen, og at de har gode kompetenceudviklingsmuligheder. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde på plejecentret.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med medicinen.

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

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til områdecenrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i det eksisterende kvalitetsarbejde med dokumentationen rettes et særligt fokus på dokumentationen i handlingsanvisninger for ydelser relateret til Serviceloven, så disse til enhver tid fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet.
2. Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en faglig dialog om, hvorvidt den kortfattede dokumentation i handlingsanvisninger for medicindispensering i alle tilfælde er tilstrækkeligt dækkende for, at opgaven kan udføres korrekt. Yderligere anbefaler tilsynet, at der rettes fagligt fokus på at sikre, at der i alle tilfælde linkes til VAR.
3. Tilsynet anbefaler, at arbejdsgange for håndtering af vasketøj italesættes over for medarbejderne, så der sikres korrekt håndtering heraf i alle situationer.
4. Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, at der ikke må forekomme omtale af beboere i tredjeperson.

2. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og adresse: Humlehusene, Humlehusene 1-7, 2620 Albertslund
Leder: Mona Tina Funch
Antal boliger: 50 boliger for demente beboere, heraf tre boliger som aflastning.
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Rundgang på områdecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Gennemgang af dokumentationen• Gennemgang af medicin• Tilsynsbesøg hos tre beboere• Interviews af to pårørende• Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)
Tilsynet blev afsluttet med en tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Gitte Ammundsen, Senior Manager og Sygeplejerske Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, kandidat i folkesundhedsvidenskab

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen og medicin-håndteringen. Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet med opfølgningen, og at man på kommunens to plejecentre har arbejdet med implementering af de samme forbedringsindsatser, så der kunne sikres en ensartet tilgang i arbejdet. Leder beskriver blandt andet, at medarbejdernes kompetencer på ovenstående områder er blevet styrket gennem sidemandsoplæring og e-learning. Der har været afholdt kursus i forhold til at sikre den røde tråd i dokumentationen.</p> <p>Yderligere foretager afdelingslederne audits på udvalgte beboere, og en gang årligt følges der systematisk op på dokumentationen på alle beboere. Det er leders oplevelse, at man gennem kvalitetsarbejdet omkring dokumentationen og arbejdet med medicinopgaver er lykkedes med at skabe sammenhæng og systematiske arbejds gange.</p> <p>Leder oplyser, at man i plejen og omsorgen for plejecentrets målgruppe er optaget af at sikre et godt samarbejde med Gerontopsykiatrisk Team. Leder beskriver, at der er etableret et meget velfungerende samarbejde imellem plejecentrets personale, Gerontopsykiatrisk Team og plejecenterlægen, hvor der i det tværfaglige samarbejde er fokus på beboernes helhedssituation. Blandt andet er alle beboeres medicin blevet gennemgået med henblik på at sikre den bedst mulige behandling samt se på mulighederne for reducere af beboernes medicin.</p> <p>Leder oplyser, at man på plejecentret arbejder med fagligt fokus på beboernes behov for aktiviteter og socialt samvær for at skabe mest mulig trivsel og trykthed i beboernes hverdag. For beboere med komplekse udfordringer udarbejdes en socialpædagogisk handleplan, og i den faglige tilgang er der fokus på at arbejde forebyggende og hele tiden være på forkant, så der ikke skabes unødigt uro for beboerne. Det har høj prioritet, at der skabes rum til italesættelse af faglighed og tydeliggørelse af, hvorfor man har den faglige tilgang, som man har.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn, og at emnerne i kvalitetsarbejdet er målrettet målgruppens særlige behov og udfordringer.	

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p><u>Funktionsevnetilstande:</u> Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande på alle tre beboere.</p> <p><u>Generelle oplysninger:</u> For alle tre beboere er felterne under generelle oplysninger udfyldt, og beskrivelserne herunder er detaljerede. Beskrivelser har værdi for at sikre det gode borgerforløb.</p> <p><u>Helbredstilstande:</u> I forhold til to beboere fremstår helbredstilstande ajourførte, og der ses overensstemmelse imellem den medicinske behandling, som beboerne er i, og beskrivelsen af beboernes helbredsmæssige udfordringer.</p>
-------------	--

Der observeres detaljerede beskrivelser under beboernes ønsker samt mål og beskrivelse af plan/behandling.

I forhold til en enkelt beboer mangler stillingtagen til et enkelt felt omkring hud og slimhinder. Yderligere bemærkes det, at det ikke fremgår tydeligt, at beboeren er i forebyggende behandling for mavesår.

Handlingsanvisninger relateret til Serviceloven:

Der arbejdes med handlingsanvisninger på ydelsesniveau.

I forhold til to beboere foreligger de nødvendige handlingsanvisninger, og disse er handlevejledende og individuelt beskrevet. Beskrivelserne tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og det beskrives, hvordan beboernes egne ressourcer medinddrages.

I forhold til en beboer har handlingsanvisningerne delvise mangler. Tilsynet observerer, at handlingsanvisninger, fx tryghedsbesøg, indtagelse af væske, påklædning og bad, er handlevejledende og individuelt beskrevet. Handlingsanvisningerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen. Derimod observeres det, at handlingsanvisninger for mad og hjælpen til natten er sparsomt beskrevet og ikke tilstrækkeligt individuelle for den konkrete borger. Eksempelvis beskrives i handlingsanvisning for hjælp til mad, at ”maden skal serveres i boligen eller opholdsstue alt efter beboerens ønske”. For nat fremgår kun standardtekst, fx ”Aflædning, nattøj og tandbørstning”.

Ved gennemlæsning af seneste observationsnotater ses eksempler på relevant opfølgning.

Medarbejderne fortæller, at der dokumenteres i tilfælde af ændringer i beboernes tilstand eller adfærd. Primært dokumenteres i helbredstilstande og under observationsnotater. De løbende observationer dokumenteres oftest om eftermiddagen, hvor der typisk er lidt mere ro i huset. Hos nogle beboere dokumenteres inde i boligen, mens der hos andre foretages dokumentation på et senere tidspunkt og ikke i samværet med beboerne, da beboerne ikke kan rumme dette. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for faglig sparring, når der opstår tvivl i forhold til at dokumentere. Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under helbredstilstande, generelle oplysninger og handlingsanvisninger generelt er meget tilfredsstillende. Dokumentationen har delvise mangler i forhold til en enkelt beboer, men det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan de bruger dokumentationen i dagligdagen.

3.3 MEDICINHÅNTERING OG ADMINISTRATION

Data

Tilsynet gennemgår tre beboeres medicin.

Tilsynet konstaterer følgende:

Der er dispenseret korrekt medicin hos alle beboere. På tilsynstidspunktet er der givet den medicin, der skal være givet.

I forhold til alle beboere sker opbevaringen og håndteringen af medicinen på en faglig korrekt og systematisk måde. Tilsynet observerer, at afdelingerne anvender samme systematiske måde til opbevaring af medicinen. I medicinskabene ses god orden, som bidrager til, at der hurtigt kan skabes overblik over beboernes medicin.

I forhold til alle beboere er der udarbejdet handlingsanvisning for medicindispensering og medicinadministration.

Tilsynet konstaterer i forhold til to beboere, at handlingsanvisningen for medicindispensering er meget overordnet og kortfattet beskrevet. Under handlingsfeltet fremgår kun beskrivelsen ”Sikre og udføre lægeordinationen”.

Tilsynet er informeret om, at den sparsomme dokumentation er et bevidst valg. Det er dog tilsynets vurdering, at der bør igangsættes en faglig dialog om, hvorvidt den kortfattede dokumentation i alle tilfælde er tilstrækkeligt dækkende for, at opgaven kan udføres korrekt.

Tilsynet ser særligt et eksempel, hvor det kunne være særdeles relevant med uddybende beskrivelser i handlingsanvisningen for medicindispensering. I forhold til en beboer bemærker tilsynet, at der er særlige forhold omkring dispenseringen. Beboeren får medicin på tidspunkter, der gør det nødvendigt at dispensere i to æsker på samme dag. Tilsynet vurderer, at ovenstående bør præciseres og uddybes i handlingsanvisningen for medicindispensering.

Tilsynet konstaterer, at der ikke konsekvent linkes til VAR i alle handlingsanvisninger.

Beboerne har vanskeligt ved at svare relevant på spørgsmål relateret til medicinopgaven, men det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved hjælpen.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de håndterer beboernes medicin samt for de observationer, der skal gøres hos beboerne i forhold til medicinadministration og injektion. Ifølge medarbejderne er man meget opmærksomme på at holde orden og systematik i forhold til den måde, medicinen opbevares på. Der doseres til to uger ad gangen, og som led i egenkontrol foretages eftertælling efter hver dispensering. Medarbejderne er opmærksomme på aldrig at foretage efterdispenseringer. En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, inden medicinen gives til beboerne.

Medarbejderne fortæller, at alle utilsigtede hændelser indberettes, og at alle medarbejdere har kompetencer til at indberette de utilsigtede hændelser, der sker. Ifølge medarbejderne drøftes utilsigtede hændelser på personalemøderne.

Vedrørende delegering fortæller medarbejderne, at de fx kan få delegeret en personlig sårpleje. Medarbejderne oplæres af sygeplejersken i at foretage den specifikke indsats. Der følges op på delegeringen, og sygeplejersken spørger fx ind til udviklingen i såret. Der udarbejdes kompetenceskemaer i forhold til hver enkelt medarbejder.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at plejecentret håndterer og opbevarer medicin på en systematisk og særdeles tilfredsstillende måde. Der er dispenseret korrekt medicin hos alle beboere.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med handlingsanvisninger for medicinopgaver, men det er samtidig tilsynets vurdering, at der bør igangsættes en faglig dialog om, hvorvidt den kortfattede dokumentation i alle tilfælde er tilstrækkeligt dækkende for, at opgaven kan udføres korrekt.

Tilsynet vurderer, at plejecentret bør rette fagligt fokus på at sikre, at der i alle tilfælde linkes til VAR. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med medicinen.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje og praktisk støtte

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne fremstår velsoignerede. Boligerne er rene og ryddelige i overensstemmelse med beboernes habitus, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Under tilsynets rundgang på fællesarealer observeres det, at en medarbejder kommer gående ud fra en bolig med vasketøj og skraldepose. Medarbejderen er iført handsker og bærer skraldeposen i den ene hånd samt snavset vasketøj i begge hænder. Tilsynet bemærker, at der ikke er slået knude på vasketøjet. Kort efter observerer tilsynet, at en anden medarbejder kommer ud fra en bolig - ligeledes med vasketøj og skraldepose. Medarbejderen er ikke iført handsker, der er knude på skraldeposen, og vasketøjet transporteres i en vasketøjskurv. Således observeres i sidstnævnte tilfælde korrekt håndtering af affald og vasketøj.</p> <p>Beboerne har på grund af helbredsmæssige udfordringer vanskeligt ved at svare præcist og relevant på tilsynets spørgsmål, men det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever stor tilfredshed med den hjælp, de får. Beboerne virker trygge og veltilpasse. En beboer er meget smilende under interviewet og fortæller begejstret om samværet med en medbeboer. En anden beboer fortæller, at hun er glad for at bo på plejecentret, og hun glæder sig over, at hun stadig kan klare mange opgaver selv. Det er beboerens oplevelse, at alle medarbejderne støtter hende i dette. Beboeren udtrykker, at medarbejderne behandler hende, som hun gerne vil have det, og at hun altid kan sige til og fra, som det passer hende. Den samme beboer oplever, at det nogenlunde er de samme medarbejdere, som kommer hos hende. Beboeren oplever, at medarbejderne tager sig tid til en lille snak.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at kende beboerne og deres ressourcer i forhold til at kunne yde en god personlig pleje. For at opnå kendskab til beboerne holdes der møder med pårørende og hjemmeplejen, før en beboer flytter ind på plejecentret. Derudover læser medarbejderne den dokumentation, der ligger i forhold til beboerne, da dokumentationen indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af beboernes behov for hjælp gennem hele døgnnet. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med udgangspunkt i Tom Kitwoods blomstringsmodel, og de beskriver eksempler på, hvordan dette sker i praksis.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejder de i høj grad rehabiliterende, da beboerne støttes i at gøre mest muligt selv. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på, at målgruppens beboere har behov for støtte til at prioritere deres ressourcer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne vurderes at være trygge ved den hjælp, de modtager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for plejen og omsorgen til beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og principperne bag Tom Kitwoods blomstringsmodel.</p> <p>Tilsynet vurderer på baggrund af observation på fællesarealer, at der ikke i alle situationer sker korrekt brug af handsker samt korrekt håndtering af vasketøj.</p>

3.4.2 Mad og måltider

Data	<p>Ved tilsynets rundgang på fællesarealerne om morgenen og formiddagen observeres det, at otte beboere sidder samlet omkring et bord og spiser morgenmad. Der spilles musik i baggrunden, som er tilpasset målgruppen. En medarbejder sidder sammen med beboerne og understøtter dialogen. Medarbejderen fortæller beboerne, at plejecentrets aktivitetsmedarbejder kommer senere på dagen. En beboer udtrykker, at det lyder godt. Beboeren stilles spørgsmål om, hvad hun kunne tænke sig at lave sammen med medarbejderen.</p> <p>På en afdeling spørges en beboer venligt, om hun vil hjælpe med at dække bord til frokost. Beboeren viser tydelig interesse, og beboeren gør sig klar til at hjælpe.</p> <p>Tilsynet foretager situationsbetingede observationer af frokostmåltiderne på forskellige afdelinger. Der er god stemning i spisestuerne, og medarbejderne sidder generelt med til bords. Nogle medarbejdere indtager et måltid i selskab med beboerne. Måltiderne er præget af de beboere, som er til stede i spisestuerne. Eksempelvis er en beboer lidt urolig og ønsker at forlade måltidet uden at have spist noget. Beboeren går lidt til og fra. Tilsynet bemærker, at medarbejderne håndterer situationen faglig korrekt og på en måde, så måltidet ikke forstyrres mere end højst nødvendigt samtidig med, at beboerens ønsker og behov imødekommes. Beboeren tilbydes at sidde lidt i solen ude på terrassen, hvilket beboeren viser interesse for. Herefter falder beboeren lidt mere til ro.</p> <p>Tilsynet bemærker under måltidet, at medarbejderne i flere tilfælde kommer til at tale om de tilstedeværende beboere i tredjeperson.</p> <p>Beboerne giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet og rammerne for indtagelse af måltiderne.</p> <p>En beboer fortæller, at maden smager godt, og at der ikke er noget at gøre vrøvl over. Beboeren nyder at sidde sammen med sine medbeboere og spise morgenmad.</p> <p>En anden beboer fortæller, at maden er veltillavet, og at den er blevet meget bedre, imens beboer har været på plejecentret. Beboeren er især glad for, at der er kommet flere grøntsager på menuen. Beboeren spiser sin morgenmad i egen bolig, da hun godt kan lide en rolig start på dagen. De øvrige måltider spiser beboeren generelt sammen med de andre beboere i spisestuen. Beboeren oplever, at det er hyggelige måltider, der afholdes. Ifølge beboeren har man indflydelse på maden, idet der indimellem kommer en medarbejder og spørger beboerne, om de har ønsker til forandringer.</p> <p>Den tredje beboer, som tilsynet taler med, fortæller, at der indimellem er nogen, som bager brød. Det synes beboeren er dejligt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på, at måltiderne afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. I den forbindelse er der ligeledes fokus på rehabilitering, idet maden anrettes på en måde, så beboerne kan forsyne sig selv. De beboere, som har behov, får hjælp til anretning og indtagelse. Nogle beboere hjælper med at tørre borde af og dække borde, imens andre hjælper med at skrælle kartofler. Der er fokus på at få maden til at dufte, så beboerne motiveres til at spise i den fælles spisestue. Medarbejderne beskriver, at duften af mad også bidrager til at vække beboernes appetit.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at måltiderne afholdes i hyggelige rammer og med fokus på at sikre socialt samvær. Tilsynet vurderer, at beboerne støttes og guides til at være aktivt deltagende under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og at de har glæde ved det sociale samvær under måltiderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.</p>

Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne i flere tilfælde kommer til at tale om de tilstedeværende beboere i tredje person.

3.4.3 Kommunikation og adfærd

Data	<p>Tilsynet observerer, at kommunikationen imellem medarbejdere og beboere er præget af respekt, anerkendelse og omsorg. Medarbejderne er opmærksomme på at være nærværende og imødekommende over for beboerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at have god dialog og kontakt med medarbejderne. En beboer beskriver medarbejderne som værende søde og venlige. Beboeren giver udtryk for, at hun kender medarbejderne godt. En anden beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at tale med beboerne, da de lytter og behandler beboerne godt. Det er beboerens oplevelse, at man kan give sine ønsker til kende, og at medarbejderne i videst muligt omfang imødekommer disse. Den tredje beboer, som tilsynet taler med, beskriver, at vedkommende kommer godt ud af det med alle medarbejderne, og at der er plads til at grine sammen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de i høj grad har fokus på det nonverbale kropssprog, en rolig tilgang og øjenkontakt. Ifølge medarbejderne er det vigtigt at have en individuelt tilpasset kommunikation og tilgang til beboerne, da ikke to beboere er ens. Det er vigtigt at være lyttende og tydelig i sin kommunikation, så beboerne har mulighed for at forstå det, som medarbejderne siger. Medarbejderne gør i høj grad brug af spejling og guidning. En medarbejder beskriver et eksempel, hvor en elev på tilsynsdagen havde svært ved at kommunikere med en beboer, der ikke har så meget sprog. Eleven motiverede beboeren til at formulere sig på skrift, hvilket betød, at beboeren fik udtrykt sit ønske.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i mødet med beboerne udviser en respektfuld og imødekommende adfærd.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en engageret og reflektiv måde kan rede-gøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt fokus på målgruppens særlige behov og udfordringer.</p>	

3.4.4 Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Data	<p>Plejecentret har to aktivitetsmedarbejdere, som varetager opgaver i forbindelse med planlægning og udførelse af aktiviteter for beboerne. I tilbuddene er der fokus på at sikre både fælles og individuelle aktiviteter. Plejepersonalet har ligeledes en aktiv rolle i forhold til at sikre tilbud om aktiviteter.</p> <p>Tilsynet får fremvist aktivitetsplan, som viser, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, der er afstemt målgruppens særlige behov og udfordringer. I tilbuddene er der fokus på såvel indendørs som udendørs aktiviteter.</p> <p>Plejecentret har frivillige tilknyttet, og de har indgået aftaler om aktiviteter med eksempelvis en hundeklub og en børneinstitution.</p> <p>I formiddagstimerne observerer tilsynet, at fire beboere sidder sammen på terrassen. Beboerne er samlet omkring et lille badebassin, og alle har fødderne i vandet. Det er tydeligt, at beboerne nyder aktiviteten og samværet.</p>
-------------	--

Inde i køkkenet går et par medarbejdere rundt og ordner lidt forskellige ting. De går indimellem ud til beboerne og tilbyder dem noget at drikke.

En medarbejder og en beboer sidder i opholdsstuen. Der drikkes kaffe og tales sammen. Medarbejderen spørger beboeren, om hun måske senere har lyst til at gå en tur.

Om aftenen skal der afholdes pårørendeaften, hvor der blandt andet er planlagt præsentation af personalet og kommunens pårønderådsgiver. Derudover er der sat information om kommende aktiviteter på dagsordenen.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med tilbuddene om aktiviteter. En beboer udtrykker direkte, at man ikke keder sig på plejecentret. Beboeren er bekendt med, at man kan se tilbud om aktiviteter på afdelingens tavle. En anden beboer oplever, at der har været meget stille på plejecentret på grund af COVID-19. Det er dog beboerens oplevelse, at der bliver åbnet mere og mere. Beboeren er meget tilfreds med aktivitetstilbuddet, og beboer oplever, at plejecentrets aktivitetsmedarbejdere har sat gang i en masse, fx sang- og musikarrangementer. Cykelturene er noget af det bedste, beboeren ved. Beboeren har ønsket en tur ud for at se det nye byggeri i Albertslund, hvilket beboeren ser meget frem til. Beboeren efterspørger tilbud om stolegymnastik.

Medarbejderne fortæller, at plejecentret har to aktivitetsmedarbejdere, som planlægger aktiviteter for beboerne hver dag. Derudover har medarbejderne fokus på at lave små individuelle aktiviteter med beboerne, som gåture, samvær i haven eller en indkøbstur. Ifølge en medarbejder kan en aktivitet for beboerne også være at vælge kjole eller selv at hælde sin kaffe op. Medarbejderen beskriver, at de små aktiviteter i høj grad sker i samværet imellem beboerne og medarbejderne. Medarbejderne beskriver bevidsthed om deres rolle i forhold til at motivere og støtte beboerne til deltagelse i aktiviteter.

Medarbejderne redegør for, at tilbud om vedligeholdelsestræning både sker gennem aktivitetsmedarbejdernes og plejepersonalets tilbud om aktiviteter.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at disse er afstemt beboernes særlige behov og udfordringer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af aktivitetstilbuddene.

Medarbejderne kan med faglig indsigt reflekteret redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning til beboerne.

3.4.5 Pårørendeinterview

Data

Tilsynet foretager telefonisk interview med to pårørende.

De to pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af plejen.

Pårørende udtrykker blandt andet:

- Hjælpen er meget dækkende og professionel.
- Det kan tydeligt mærkes, at medarbejderne er specialiseret inden for demens.
- Medarbejderne har været dygtige til at hjælpe beboeren.
- Pårørende er meget tryk ved, at beboeren bor i Humlehusene.
- Medarbejderne tager sig godt af beboeren, som altid er velplejet.
- Pårørende oplever, at der tages personlige hensyn, og at man ikke behøver at stå op, hvis man ikke har lyst.
- Det er pårørendes indtryk, at beboeren er tilfreds med hjælpen, og at beboeren er rigtig glad for sine kontaktpersoner.

I forhold til maden og måltiderne udtrykker de to pårørende ligeledes tilfredshed. En pårørende oplever, at der er roligt ved måltiderne, og at medarbejderne er opmærksomme på beboernes behov.

Den anden pårørende, som tilsynet taler med, finder, at maden er veltillavet og meget smukt anrettet. Den er i den grad indbydende, og der gøres rigtigt meget ud af maden. Pårørende er ofte til stede ved måltiderne, og det er pårørendes oplevelse, at måltiderne er hyggelige. Medarbejderne tilbereder selv en del af maden, og det betyder ifølge pårørende meget, at man kan dufte, når maden tilberedes. Det er pårørendes oplevelse, at medarbejderne giver sig tid ved måltiderne.

Pårørende udtrykker oplevelsen af, at der kommunikeres i en respektfuld og anerkennende tone til beboerne. Medarbejderne beskrives som værende omsorgsfulde, imødekommende og hjælpsomme. En af de pårørende har dog observeret, at nogle af medarbejderne taler indbyrdes på eget sprog. I disse situationer har pårørende sagt det til medarbejderne på en pæn måde. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at man ledelsesmæssigt er orienteret om ovenstående, og at der derfor arbejdes målrettet med at italesætte over for medarbejderne, at al kommunikation skal ske på dansk.

De to pårørende oplever et godt samarbejde med personalet. En pårørende udtrykker, at vedkommende har et godt samarbejde med medarbejderne, og dermed føler sig godt informeret og oplyst. Pårørende oplever, at der lyttes og følges op. Det er altid muligt at komme i kontakt med nogle medarbejdere. Den anden pårørende udtrykker, at beboeren har nogle gode kontaktpersoner, og at alle medarbejderne vil beboeren det godt. Pårørende fortæller, at der indimellem holdes møder for pårørende. Den pårørende oplever, at det altid er muligt at få fat i nogen.

I forhold til de fysiske rammer og tilbud om aktiviteter beskriver de pårørende ligeledes stor tilfredshed.

En pårørende fortæller, at beboeren altid har været glad for at danse, og at der indimellem arrangeres dans i forbindelse med fredagsbarerne. Det er den pårørendes oplevelse, at beboeren profiterer heraf, og at beboeren kan huske aktiviteten i nogen tid efter. Pårørende føler sig godt oplyst om, hvilke aktiviteter beboeren har deltaget i. Pårørende ved eksempelvis, at beboeren har været ude at cykle med cykelpiloterne. I forhold til de fysiske rammer oplever den pårørende, at der er god plads med både tv-stuer og hyggeskroge. Ifølge pårørende er der, hvad der skal være. Pårørende oplever, at plejecentret virker hjemligt og rart. Udeområdet er ifølge pårørende helt fantastisk.

Den anden pårørende fortæller, at der lige nu er nogle rigtig gode aktivitetsmedarbejdere, som både laver fælles aktiviteter og individuelle aktiviteter for beboerne. Pårørende fremhæver særligt cykelturene, som beboeren sætter stor pris på. Ifølge pårørende er det rigtigt dejligt, at der sker noget på plejecentret.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at de to pårørende oplever stor tilfredshed med kvaliteten af de kerneydelser, der leveres til beboerne. De pårørende oplever, at medarbejderne udviser faglig kompetence og engagement i plejen og omsorgen over for beboerne.

Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever et godt samarbejde med plejecentret, og de føler sig godt informeret og lyttet til.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.5.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Leder oplyser, at plejecentret er organiseret i teams, og de arbejder ud fra principperne bag leve-bo-miljøet. I leveringen af kerneydelser for beboerne arbejdes der målrettet ud fra Tom Kitwoods tilgang.</p> <p>Plejecentret har de nødvendige faglige kompetencer, men de er dog i gang med en rekrutteringsproces for at få flere sygeplejersker ansat i aftenvagt.</p> <p>Kommunens to plejecentre deler en kvalitets- og lærings-sygeplejerske, som deltager i plejen, og som forestår sidemandsoplæring af medarbejderne. Leder beskriver, at når kvalitets- og lærings-sygeplejersken ser mønstre og tendenser, udarbejdes der forslag til indsatser for at styrke kvaliteten i plejen og omsorgen for beboerne. Kompetenceudviklingsmulighederne har været udfordret på grund af Corona-situationen, men det er leders oplevelse, at uddannelseskonsulenten har været dygtig til at finde alternative måder til videndeling og udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer. Eksempelvis har plejecentret benyttet sig af e-learning og sidemandsoplæring.</p> <p>På plejecentret arbejdes der målrettet med triagering, som foretages en gang i hver vagt. I genåbningen efter Corona-situationen er der stadigvæk løbende fokus på at overholde de hygiejniske retningslinjer samt fokus på at sikre god oplæring af nye medarbejdere og vikarer. I sommerferieperioden forsøger man at undgå brugen af vikarer fra bureauer.</p> <p>Plejecentret har gode erfaringer med at rekruttere egne elever eller fastansættelse af medarbejdere, der har været tilknyttet vikarkorpset.</p> <p>Leder oplever, at man ledelsesmæssigt er meget opmærksomme på at støtte hinanden fagligt og dække hinanden ind ved ferie og lignende, så medarbejderne altid har en leder at rette henvendelse til.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at vejledninger og instrukser kan findes på kommunens intranet og i VAR. Ifølge medarbejderne giver det rigtig god mening, at der ligger videoer, hvor man kan se, hvordan forskellige indsatser skal udføres.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Ifølge medarbejderne er de trygge ved at sige fra over for opgaver, som de ikke oplever at have kompetencerne til at udføre. Medarbejderne beskriver eksempler på opgaver, de har fået delegeret fra sygeplejersken. Medarbejderne udtrykker, at de oplever god introduktion og opfølgning på delegerede opgaver.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Der arbejdes med et årshjul i forhold til kompetenceudvikling, fx inden for forflytning, diabetes og palliation. Årshjulet har været sat på pause grundet Corona-situationen, men det er så småt ved at starte op igen. Derudover har plejecentret en udviklings-sygeplejerske, som på sigt skal stå for den lokale kompetenceudvikling. Medarbejderne oplever, at ledelsen er lydhør over for ønsker om kompetenceudvikling.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre, at plejecentrets organisering understøtter kvalitetsarbejdet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med instrukser og VAR. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne oplever gode kompetenceudviklingsmuligheder samt gode arbejds-gange, når en opgave delegeres fra sygeplejerskerne.</p>

3.5.2 Tværfagligt samarbejde

Data	<p>Leder beskriver, at triageringsredskabet bidrager til at sikre det tværfaglige samarbejde, og at man får en fælles faglig forståelse for arbejdet.</p> <p>I det tværfaglige samarbejde har det høj prioritet, at man hjælper hinanden på tværs af husene.</p> <p>Plejecentret samarbejder med fysioterapeuter og ergoterapeuter, som deles imellem kommunens to plejecentre.</p> <p>Som led i at sikre et godt indflytningsforløb for beboerne samarbejdes der med demenskonsulenter, som følger beboerne fra eksempelvis eget hjem til indflytning på plejecentret. Ovenstående samarbejde bidrager til at sikre en faglig forståelse for overgange imellem sektorer. Leder beskriver, at samarbejdet med Gerontopsykiatrisk Team og plejecentrets læge i høj grad også understøtter det tværfaglige samarbejde og bidrager til at løfte den faglige kvalitet.</p> <p>Der er ansat en læringskonsulent, som i et samarbejde med plejecentret skal rette fokus på kommunikationen med de pårørende. Det er erfaringen, at et godt samarbejde med pårørende har stor betydning for medarbejdernes trivsel i jobbet, og derfor skal medarbejderne klædes bedre på til at kommunikere med pårørende.</p> <p>Lige nu er man i gang med at styrke det tværfaglige samarbejde imellem visitationen og plejecentrenes afdelingsledere. Formålet er at rette et skærpet fokus på at sikre, at beboerne visiteres til det bedst egnede tilbud.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt tværfagligt samarbejde i Humlehusene. Der trækkes på andre fagligheder efter behov. Humlehusene har en fysioterapeut, som kommer på plejecentret to gange om ugen. Der triageres dagligt og afholdes tavlemøder tre gange om ugen. På tavlemøderne gennemgås de beboere, som har særlige problematikker, der skal handles på. Der er overlap imellem vagttagene både dag, aften og nat. Der kan lægges opgaver til medarbejderne i de øvrige vagttag i omsorgssystemet, og en stor del af det tværfaglige samarbejde foregår imellem vagttagene gennem dokumentationen i omsorgssystemet. Samarbejdet med plejecenterlægen opleves særdeles velfungerende, og medarbejderne beskriver oplevelsen af, at man næsten kan komme i kontakt med lægen hele døgnnet. Plejecenterlægen kommer fast på plejecentret en gang om ugen.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at skabe rammer, der inviterer til at arbejde tværfagligt om beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde på plejecentret.</p>	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, områdecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne 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:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende 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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende 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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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, Eksempelvis anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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 beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra områdecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som Eksempelvis økonomi, ledelse, evaluering m.m.