



# Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Omsorgscenter Tolleruphøj

Uanmeldt tilsyn  
August 2023



# Indhold

Forord.....	3
1. Oplysninger om omsorgscentret.....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn .....	7
3.2 Status og udviklingsområder .....	7
3.3 Dokumentation .....	8
3.4 Personlig pleje.....	10
3.5 Praktisk hjælp .....	11
3.6 Mad og måltider .....	12
3.7 Kommunikation og adfærd.....	14
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning .....	15
4. Tilsynets formål og metode .....	17
4.1 Formål .....	17
4.2 Metode.....	17
4.3 Vurderingsskema .....	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	19
Om BDO .....	20

# 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 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, 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.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Oplysninger om omsorgscentret

## Oplysninger om tilsynet

Navn og adresse: Omsorgscentret Tolleruphøj, Roskildevej 160a, 3600 Frederikssund

Leder: Signe Welcher Nielsen

Antal boliger: 31 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. august 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview af tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)

Borgere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

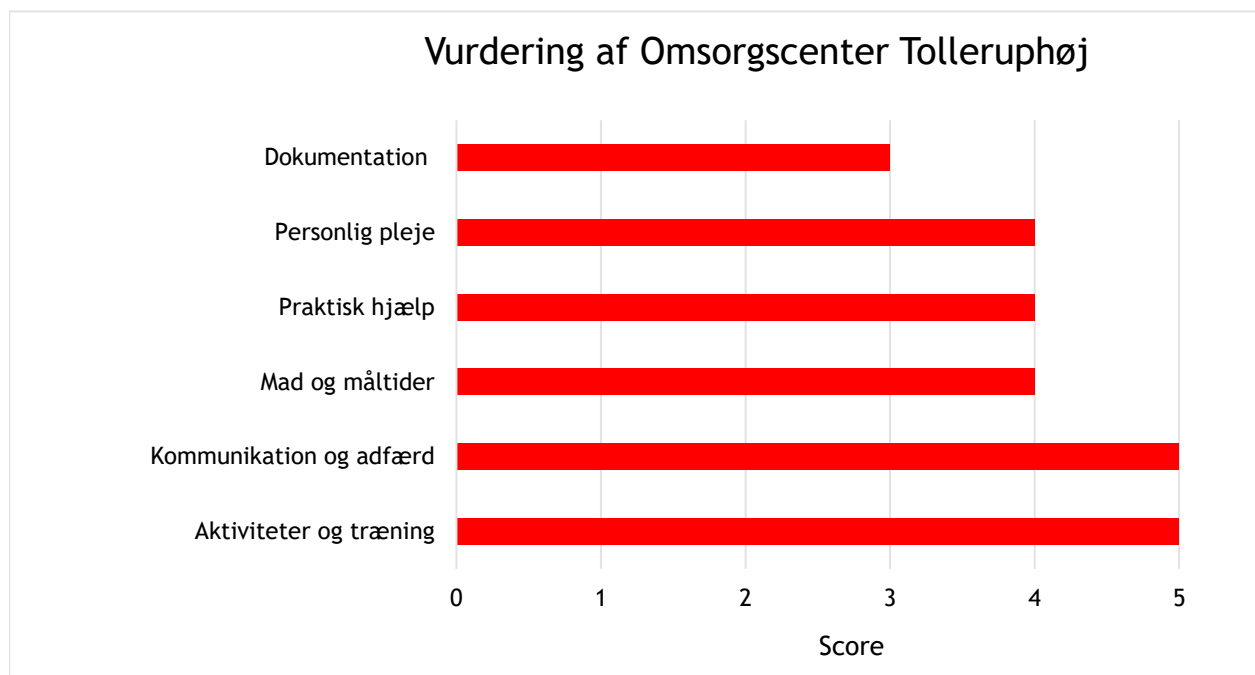
Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



#### Dokumentation:

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt ses med manglende stringens i forhold de faglige indsatser, og at dokumentationen fremstår med en varieret kvalitet i forhold til handlevejledning, systematik og overskuelighed for besøgsplanerne. Tillige mangler der en sammenhængende "rød tråd" mellem ydelser, generelle oplysninger og besøgsplaner. Der ses en relevant og tidstro opfølgning på afvigelser i beboernes tilstand, og funktionsevnetilstande fremstår opdaterede. Medarbejderne kan relevant redegøre for dokumentationen i relation til indsatserne for beboerne.

#### Personlig pleje:

Hjælpen til personlig pleje og støtte ydes i overensstemmelse med beboernes behov, og beboerne oplever generelt kontinuitet og tryghed ved hjælpen, og at hjælpen til den personlige pleje er af god kvalitet og gives med hensyntagen til beboernes ønsker, vaner og behov. En beboer vurderes dog at opleve forskellige medarbejdere, og dertil ved beboeren ikke, hvornår medarbejderne kommer, og beboeren kender ikke til sin kontaktperson. Medarbejderne kan både fagligt og reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres kendskab til beboernes ønsker, behov og vaner, og de kan redegøre for, hvordan de arbejder med en rehabiliterende tilgang i den daglige pleje.

#### Praktisk hjælp:

Indikatorerne for praktisk hjælp er i høj grad opfyldt, hvor beboernes boliger generelt ses ryddelige og tilfredsstillende rengjorte, og ligeledes ses hjælpemidler rengjorte. En bolig fremstår dog mindre hjemlig, hvor der ses flere store papkasser og opstabledt sengetøj i boligens opholdsrum. Beboerne udtaler at være meget tilfredse med kvaliteten i udførelsen af de praktiske opgaver, og medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for deres faglige overvejelser i relation hertil, herunder for metoder for beboerinddragelse med et rehabiliterende sigte.

### Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at rammerne og medarbejdernes roller i forbindelse med frokostmåltidet i høj grad understøtter det sociale samvær. Det ses dog, at tilrettelæggelse af frokostmåltidet i mindre grad foregår rehabiliterende, da beboerne ikke gives mulighed for at forsyne sig selv, hvor smørrebrød serveres og drikkevarer skænkes af medarbejderne. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med madens kvalitet og variation, men en beboer udtrykker dog at opleve en vis ensformighed i tilbehøret til retterne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov og ønsker imødekommes lokalt i bo-grupperne.

### Kommunikation og adfærd:

Det vurderes, at medarbejderne i meget høj grad møder beboerne på en venlig og respektfuld måde, og at beboerne tilkendegiver at opleve kontakten til medarbejderne som fin og imødekommende. Medarbejderne kan redegøre for flere relevante faktorer, der bidrager til at sikre en anerkendende og tilpasset kommunikation til beboerne, og dertil kan medarbejderne tillige redegøre for, hvordan de kan sikre kommunikationen med de pårørende, blandt andet via forskellige kommunikationsmidler og -veje.

### Aktiviteter og træning:

Det vurderes, at indikatorerne for aktiviteter og vedligeholdende træning i høj grad er opfyldt, hvor omsorgscentret præsenterer et bredt og varieret trænings- og aktivitetstilbud, som beboerne tilvælger efter interesse og formåen. Beboerne tilkendegiver en stor tilfredshed med udvalget af aktiviteter, som de anvender i forskellig grad, og som de oplever, bidrager til indhold og kvalitet i hverdagen. Medarbejderne kan dertil fagligt og reflekteret redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre beboernes deltagelse i de trænings- og aktivitetstilbud, som beboerne er motiverede for.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes en målrettet faglig indsats, der skal sikre den nødvendige faglige kvalitet af den sundhedsfaglige dokumentation. Herunder anbefaler tilsynet følgende:
  - At fælles retningslinjer for sundhedsfaglig dokumentation er kendt og følges af medarbejderne.
  - At der sikres en sammenhængende "rød tråd" fra ydelser og generelle oplysninger til besøgsplaner, og dermed sikres stringens i dokumentationen af de relevante faglige indsatser for den enkelte beboer, så disse tydeligt fremgår af besøgsplanerne for alle vagtlag.
  - At der sikres systematik og ensartethed i besøgsplanerne, så de fremstår overskuelige og handlingsanvisende.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes opmærksomhed på, hvorledes beboerne kan sikres kendskab til egen kontaktperson samt forudsigelighed i den daglige kontakt til medarbejderne.
3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres refleksion med medarbejdergruppen i forhold til betydningen af at sikre boligens hjemlighed.
4. Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan det i forbindelse med det gode måltid sikres:
  - At der arbejdes med rehabiliterede tilgang, hvor beboerne i højere grad gives mulighed for selvstændigt at forsyne sig med mad og drikke, fx ved brug af mindre kander og fade og skåle med serveringsbestik.
  - At en beboer, der oplever ensformighed i tilbehøret til de daglige middagsretter, inddrages til en dialog om måltider og menuplaner.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

#### Interview med ledelsen:

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i relation til dokumentationen, til besvarelse af beboernes nødkald samt i relation til beboerens oplevelse af maden.

Siden sidste tilsyn er der sket en udskiftning på ledersiden, hvor der fra 1. marts 2023 er tiltrådt en ny centerchef med ansvar for driften af Omsorgscenter Tolleruphøj samt et nærliggende omsorgscenter, og der er tiltrådt en områdeleder for Tolleruphøj med ansvar for den daglige personaleledelse.

Ledelsen oplyser ikke at have indgående kendskab til det kommunale område, og de oplyser ikke at være bekendte med det årlige uanmeldte kommunale tilsyn, og de har derfor ikke forholdt sig til anbefalingerne i forbindelse med det sidste tilsyn.

### 3.2 Status og udviklingsområder

#### Interview med ledelsen:

Ledelsen beskriver, at de siden opstart i marts måned har været optagede af en afdækning af omsorgscentret som helhed med fokus på interne strukturer, arbejdsgange, faglige fora, metoder, medarbejderkompetencer og personaleomsætning samt rekruttering af nye medarbejdere.

Som ny ledelse opleves der mange steder, hvor der kunne være behov for ændringer, hvor ledelsen dog har valgt, at der tages fat i nogle centrale elementer først. Ledelsen oplyser hertil at ville bruge det aktuelle tilsyn som led i at identificere nye udviklingsbehov.

Triagering er valgt som det første faglige forandringstiltag, da det kan bidrage til at sikre faglig sammenhæng og overblik i indsatserne. Ledelsen mener, at der kan hentes stor faglig kvalificering ved brug af metoden, blandt andet via de faglige drøftelser af problemstillinger. Dertil, at der vil ske en umiddelbar kobling til beboernes journal og den sundhedsfaglige dokumentation.

Ledelsen oplyser, at implementeringen skal opstartes med et studiebesøg på et nærliggende omsorgscenter, hvorved der hentes inspiration i forhold til, hvordan metoden skal anvendes.

Ledelsen har erfaret, at tilvalget af triageringsmøder vil medføre en omstrukturering af andre fastlagte møder, og der arbejdes derfor med en ny struktur for mødeaktiviteterne.

Ledelsen har desuden prioriteret at arbejde med kompetenceprofiler for alle medarbejderne for hermed at sikre sig et godt indblik i den enkelte medarbejders faglige fundament og erfaringsgrundlag. Alle medarbejderne vil få en individuel vurdering, hvor ledelsen tillige vil have fokus på en niveau-inddeling for at identificere, hvorledes opgaver kan delegeres mellem medarbejderne.

Ligeledes oplyser ledelsen at have fokus på personaleomsætningen, hvor der pt. er to vakante stillinger samt et ubesat barselsvikariat. Ledelsen er nysgerrige på, om andre fagområder eventuelt kan integreres og være med til at løse opgaverne på omsorgscentret.

Dertil fortæller ledelsen om et ønske om at etablere et trygt læringsmiljø, og de ønsker at have beboerne med i forandringsprocessen, og i den forbindelse skal det undersøges, hvad beboerne har af ønsker til forandring og retning for hverdagen på Tolleruphøj.

Ledelsen oplyser, at samarbejdet med de pårørende fungerer godt, og områdelederen har blandt andet en del kontakt med pårørende via Vitacom - den nye kommunikationsplatform. Der er aftaler for, at alle henvendelser skal besvares inden for 24 timer. Henvendelserne er mest af praktisk og koordinerende karakter, fx tilmelding til frisør, neglepleje, behov for ny beklædning og lignende. Mere alvorlige eller dialogkrævende beskeder skal foregå ad andre kanaler eller møder. Områdelederen kigger beskerne igennem med medarbejderne, og områdelederen vejleder i forhold til de svar, der skal sendes.

Pårørende orienteres i forbindelse med indflytningssamtalerne om brugen af Vitacom og forventningerne til øvrig kommunikation.

### 3.3 Dokumentation

#### Observation:

Der foretages en gennemgang af tre beboeres omsorgsjournaler.

Besøgsplanerne fremstår for alle tre beboere delvist opdaterede og aktuelle med individuelle beskrivelser af beboernes funktionsevne og støttebehov.

Besøgsplanerne fremstår i varierende grad handlingsanvisende og vejledende for visiterede beboerindsatser, hvor der i en journal ikke beskrives indsatser i forhold til den personlige pleje, bleskift og hudpleje i sengen, og for en anden journal er der ikke angivet formålet for et nattilsyn.

Besøgsplanerne fremstår med en varierende grad af systematik og overblik. Besøgsplanerne er opbyggede med inddeling i forskellige tidsrammer for fx dag, aften og nat. For de tre journaler er der oprettet besøgsplaner for alle vagtlag, dog med et varieret brug af strukturerede overskrifter. For beskrivelserne i dagvagt er der konsekvent anvendt overskrifter, som fx støtte til bad, ernæring, mobilitet og forflytning, hvor dette ikke ses konsekvent anvendt for beskrivelser for aften eller nat. I en ud af tre journaler ses der for aftenvagten ingen overskrifter.

I to journaler fremgår informationer, der med fordel kan placeres under en handlingsanvisning/borgeropgaver eller som en særskilt vejledning:

- En journal indeholder en meget detaljeret beskrivelse for forflytning og lejring af beboeren, hvilket gør besøgsplanen mindre overskuelig.  
Af en anden journal fremgår en ikke helt forståelig betjeningsvejledning for motoren til vekselrykmadrassen.

Særlige hensyn og opmærksomhedspunkter fremgår delvist af planerne, blandt andet ved indirekte beskrivelser, fx har en beboer behov for en støttende struktur og styring gennem nogle faste aftaler.

Beboernes ressourcer er veldokumenterede for fysiske begrænsninger, fx for, hvorledes beboerne er mobiliserede. Beboernes psykiske ressourcer er kun delvist beskrevet, og beboernes sociale begrænsninger ses i mindre grad beskrevet. For en beboer beskrives det under funktionsevnetilstande, hvorledes beboeren er motiveret og kan opmuntres til deltagelse i et fælles måltid, men dette afspejles ikke i besøgsplanen.

Besøgsplanerne indeholder beskrivelser af sundhedsfremme og forebyggende indsatser, fx beskrives det i en journal, at beboeren, efter aftale, tilbydes fedtreduceret kost, og ved en anden beboer beskrives fx nøje soignering ved bleskift samt påsmøring af creme på udsat hud.

Dokumentationen indeholder for to beboere relevant og tidstro dokumentation vedrørende afvigelser, fx med dokumentation og opfølgning på svimmelhed og evaluering af beboerens tilstand.

Af besøgsplanerne ses relevante handlinger med afsæt i helbredsoplysningerne generelt afspejlet, hvor det af en journal meget tydeligt fremgår, at der er en delegeret opgave med henvisning til en handlingsanvisning, der tillige er tilpasset individuelt til beboeren problematik.

Funktionsevnetilstande fremgår med fyldestgørende og individuelle beskrivelser, og de ses generelt opdaterede og aktuelle og generelt i overensstemmelse med beboerens besøgsplan. Herunder er "Borgegens vurdering" generelt beskrevet.

Generelle oplysninger ses i varieret grad udfyldt og anvendt, og der ses ikke en "rød tråd" mellem ydelser, generelle oplysninger og besøgsplan:

- Felterne mestring, ressourcer og motivation indeholder kun delvis relevant information.



- Livshistorie ses med sparsomme og korte beskrivelser af fx beboerens kronologiske livsforløb og familieforhold, men med fravær af informationer om livsinteresser og -værdier.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne beskriver, at formålet for besøgsplanerne er, at de indeholder en beskrivelse af beboernes ressourcer og behov for støtte, og hvorledes medarbejderne skal yde denne støtte. Beskrivelserne tager udgangspunkt i beboerens behov, ønsker og vaner, og de skal fremstå handlingsanvisende, så der kan sikres en ensartet tilgang til beboeren, uanset hvilken medarbejder der skal yde støtten. Dertil skal besøgsplanen kunne anvendes af en afløser uden indgående kendskab til beboeren.

Medarbejderne oplyser, at besøgsplanerne er inddelt i tidsrammer for dag, aften og nat, og at yderligere tidsrammer kan anvendes ved særlige indsatser. Desuden inddeles og struktureres beskrivelserne med overskrifter, som fx "bad", "forflytning" og "medicin". Dertil oplyses det, at beskrivelserne skal være præcise og kortfattede, men samtidig med fyldestgørende detaljer, så besøgsplanen forklarer opgaver og aftaler med beboerne, hvilket der løbende arbejdes med at forbedre.

Oprettelse af besøgsplanen varetages som udgangspunkt af beboerens kontaktpersoner, hvor beboeren har en kontaktperson i både dagvagt og aftenvagt. Den løbende opdatering varetages ligeledes af kontaktpersonen, hvor også øvrige kolleger kan bidrage, når der registreres ændringer for beboeren eller ved kontaktpersonens fravær. Medarbejderne fremhæver, at de løbende observerer og vurderer beboernes tilstand, og de sikrer, at besøgsplaner og funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og relevante.

Besøgsplanerne oprettes, når beboeren flytter i plejebolig, og der følges løbende op og justeres i takt med, at medarbejderne får et bedre kendskab til beboerens behov, døgnrytme og personlige præferencer. I forbindelse med indflytningen aftales der altid en indflytningssamtale, hvor både beboeren og eventuelle pårørende kan bidrage med information om vaner og rutiner, om støttebehov, og ønsker og forventninger til hverdagen. Ofte vil der også fremgå informationer af journalen fra tidligere leverandører, som fx hjemmeplejen, som medarbejderne også orienterer sig i.

Medarbejderne beskriver, at der løbende følges op og foretages ændringer af beskrivelser og vurderinger, når det er relevant, fx ved ændringer i beboernes funktionsevne, helbredstilstande og medicin. Medarbejderne oplyser, at journalen minimum opdateres en gang årligt.

Viden og opfølgning på beboeren tilstand sker dagligt i forbindelse med fastlagte morgen- og kl. 11-møder, hvor medarbejderne på baggrund af døgnets dokumentation og de nyeste observationer fagligt vurderer og beslutter de faglige indsatser samt foretager relevante beskrivelser og ændringer af dokumentation og opgavebeskrivelser.

Medarbejderne oplyser i vid udstrækning at benytte opgavemodulet, da det dermed fremgår tydeligt for de enkelte vagtlag, at der ligger opgaver, som skal løses inden for en fastlagt tidsramme.

Pårørende inddrages i forhold til ændringer i beboernes tilstand, hvor aftaler for samarbejdet gerne aftales i forbindelse med indflytningssamtalen

#### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer at indikatorerne for den sundhedsfaglige dokumentation i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen på flere områder ses med en varierende kvalitet, hvor der ikke sker en konsekvent anvendelse af faste overskrifter, hvorved beskrivelserne fremstår uensartede i systematik og overskuelighed. I forhold til dokumentationen i generelle oplysninger ses der tilføjede flere mangler i forhold til at sikre en sammenhængende "rød tråd" til besøgsplaner og ydelser.

Tilsynet vurderer, at der følges relevant og tidstro op på afvigelser i beboernes tilstand, samt at funktionsevnetilstande, med enkelte mangler generelt, fremstår opdaterede.

Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne relevant kan redegøre for dokumentationen i relation til indsatserne for beboerne.

### 3.4 Personlig pleje

**Observation:**

Alle beboerne ses soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil.

**Interview med borgerne:**

Alle beboerne beskriver, at støtten til den personlige pleje svarer til deres behov, og at støtten tager udgangspunkt i deres vaner og daglige rutiner. Dertil nævner beboerne, at medarbejderne yder støtten med god kvalitet, hvor en beboer er særlig tilfreds ved aktuelt at have en elev tilknyttet, da dette bidrager med god tid og muligheden for at komme tidligt op hver dag, hvilket beboeren sætter stor pris på.

Beboerne oplyser at kunne bruge egne ressourcer og være aktive i plejen i det omfang, de ønsker og kan, og beboerne oplyser at modtage den aftalte hjælp til den aftalte tid.

En beboer, der varetager de fleste opgaver selvstændigt, oplever ikke at være orienteret om, hvornår hun kan forvente, at en medarbejder kommer, men beboeren oplyser, at dette dog ikke er et egentligt problem, bare de kommer. Beboeren, der om formiddagen er iført morgenkåbe, fortæller gerne at ville spise sin morgenmad, inden morgentoiletet, hvilket hun får mulighed for.

Samme beboer oplyser, at det ikke er de samme medarbejdere, der kommer, og beboeren kender ikke til en kontaktperson, hvor de øvrige to beboere oplyser, at der kommer faste medarbejdere, som de kender. Alle tre beboere oplyser at være trygge ved hjælpen, og at medarbejderne er venlige og imødekommende, samt at der kommer en medarbejder, når beboerne anvender nødkaldet.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne oplyser, at de kontinuerligt er i dialog med beboerne om deres behov for pleje og støtte, og at medarbejderne dertil observerer og fagligt vurderer, hvad der er behov for støtte til.

Hver beboer har tilknyttet to kontaktpersoner - en i dagvagt og en i aftenvag - der sikrer fokus på beboernes behov for støtte gennem hele døgnet. Dertil samarbejder medarbejderne i bo-grupperne, så det sikres, at alle medarbejdere har et vist kendskab til beboerne, og at de er i dialog om, hvordan beboernes behov bedst imødekommes.

Medarbejderne oplyser, at de i arbejdet har fokus på, hvad der motiverer beboerne, og hvilke barrierer der eventuelt kan være, fx blufærdighed i forbindelse med personlig pleje og bad. Medarbejderne oplyser, hvordan de, for at lykkes med at kunne yde hjælpen, arbejder med at etablere tillid og at skabe en god relation til den enkelte beboer.

Medarbejderne oplyser, at det for ny-indflyttede beboere kan tage lidt tid, før der er etableret en god og tryk kontakt til de faste medarbejdere, og medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, hvis en beboer tilkendegiver eller viser en særlig god kontakt til en medarbejder, og at de forsøger så vidt muligt, at samarbejde kan etableres mellem beboeren og medarbejderen.

For at sikre, at beboerne modtager den aftalte hjælp, er medarbejderne i dialog med leder og sygeplejerske, hvor beboernes behov drøftes, og hvor der med baggrund i de identificerede behov oprettes ydelser og opgaver, der understøtter, at den relevante og rette hjælp gives til beboerne. Dertil sikres det, at aftaler overholdes ved tilsvarende at oprette opgaver i beboernes omsorgsjournal i CURA, som er synlige for de forskellige vagtlag, der skal løfte opgaverne.

For at sikre tryghed i forbindelse med pleje og støtte oplyser medarbejderne, at der er fokus på at sikre kontinuitet i kontakten og at være synlige i dagligdagen for beboerne. Beboerne har nødkald, som går ind på medarbejdernes telefoner, og de besvares så hurtigt som muligt.

Medarbejderne oplyser, at de faste medarbejdere prioriterer at varetage pleje og støtte for de mere komplekse beboere, og afløsere tildeles opgaver omkring beboere, som de kan være i dialog med. Dette gøres for at forebygge unødigt uro og belastning for beboerne, da *"dagen jo gerne skal være god for alle..."*.

Af faglige overvejelser, oplyser medarbejderne, at der i det daglige er fokus på beboernes hverdagsliv og trivsel. Der har tidligere været arbejdet med Marte Meo, og aktuelt afholdes der beboerkonference en gang månedligt, hvor beboernes behov og faglige udfordringer drøftes i et tværfagligt forum.

Der sættes desuden, en gang årligt, en hel arbejdsdag af til medarbejderne i hver af de to bo-grupper til en ”stor borgerkonference”, hvor faglige problematikker drøftes. På dagen er der planlagt undervisning i forhold til aktuelle faglige temaer.

Ved ændringer i beboernes tilstand, eller behov for støtte, kontakter social- og sundhedshjælperen en social- og sundhedsassistent, der vurderer beboeren. Afhængig af kompleksitet og alvorlighedsgrad kontaktes en af omsorgscentrets sygeplejersker eller evt. en læge. Om aftenen har social- og sundhedsassistenter mulighed for at kontakte det udekørende team for sparring og vejledning ved opståede faglige problematikker.

Medarbejderne beskriver, at udgangspunktet er, at plejen leveres med et rehabiliterende sigte, hvor opgaven er at støtte beboerne i at gøre så meget som muligt selv, så beboerne har en oplevelse af uafhængighed af andre. Medarbejderne gør brug af opmuntring, spejling og tilskyndelse samt humor for at få beboerne til at medvirke til de aktiviteter og opgaver, de formår.

#### Tilsynets vurdering - 4

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne for personlig pleje i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og støtte ydes i overensstemmelse med beboernes behov. Tilsynet vurderer dertil, at beboerne generelt oplever kontinuitet og tryghed, og de oplever, at hjælpen til personlig pleje er af god kvalitet, og at den tager hensyn til deres ønsker, vaner og behov. Dog vurderes det, at en beboer oplever, at forskellige medarbejdere ikke ved, hvornår de kommer, og at beboeren ikke kender til sin kontaktperson.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for, hvorledes der sikres kendskab til beboernes ønsker, behov og vaner gennem observation, samarbejde samt inddragelse af beboerne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der benyttes en rehabiliterende tilgang i den daglige pleje.

### 3.5 Praktisk hjælp

#### **Observation:**

Boligerne fremstår generelt ryddelige og rengjorte og i overensstemmelse med borgernes habitus, hvor der dog i den ene bolig i opholdsrummet opbevares fire store papkasser med inkontinenshjelpermidler, hvor liftsejl ligger på sofa, og sengetøj er stablet højt på en spisestuestol, hvilket får boligen til at fremstå mindre hjemlig.

Hjælpermidler fremstår rengjorte.

#### **Interview med borgerne:**

Alle tre beboere tilkendegiver at være godt tilfredse med den tilbudte rengøring, som leveres hver anden uge. En beboer oplyser, at pårørende hjælper med at ordne pottedplanter og blomster. En anden beboer oplyser selv at ordne puderne i sofaen, og den tredje beboer oplyser ”for at sige det mildt, så gør jeg ikke rigtig noget”.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne oplyser, at rengøringsmedarbejdere leverer den grove rengøring, hvor medarbejderne sørger for den daglige oprydning, som fx er at lægge tøj på plads, både det, der er rent, og når en beboer har taget tøj ud af skabet. Dertil tages opvasken, affald håndteres, og der fyldes op i boligen med materialer og linned, der bruges i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at pårørende tager sig af en del i beboernes boliger, såsom at ordne planter og nips. Medarbejderne oplyser, at beboerne også gerne inddrager de medarbejdere i huset, som kommer forbi, hvor fx frisøren kan blive bedt om at vande en plante, og alle på centret dermed forsøger at imødekomme beboernes ønsker.

Medarbejderne redegør for at inddrage beboerne i de praktiske opgaver i det omfang, beboerne kan, hvor de gerne aftaler et samarbejde med en arbejdsfordeling, hvor beboeren varetager dele af en op-

gave, mens medarbejderen tager sig af en anden del af opgaven. Medarbejderne oplyser, at de færreste beboere selvstændigt tager initiativ til fx oprydning, men at beboeren oftest alligevel er deltagende, når tingene løses i fællesskab, hvor der løbende kan samtales om den fælles indsats.

#### Tilsynets vurdering - 4

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne for praktisk hjælp i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboernes boliger og hjælpemidler generelt er ryddelige og tilfredsstillende rengjorte. Det vurderes dog, at en bolig fremstår mindre hjemlig, grundet opbevaring af arbejdsrelaterede elementer og materialer i boligens opholdsrum

Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af medarbejdernes indsats vedrørende de praktiske opgaver. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for deres overvejelser i relation hertil, herunder for opmærksomhed på metoder for beboerinddragelse med et rehabiliterende sigte.

### 3.6 Mad og måltider

#### **Observation:**

Ved indgangen til omsorgscentret præsenteres menuplanen for august måned på en informations-skærm, hvoraf der fremgår et varieret tilbud af måltider med primært traditionelle danske kødretter, en ugentlig fiskeret, enkelte kødfri retter og indimellem en udenlandsk inspireret ret, som fx pizza. Menuplanen ses tillige ophængt i fælleskøkkenet, og dertil ses der i en bolig, hvor beboerne er immobiliseret, at dagens menu er skrevet på tavle ved sengen.

Tilsynet bemærker, at spisestuerne er indrettede som åbne køkkener med et langbord i midten med fokus på fællesskab omkring måltiderne. Der er lysindfald fra store glaspartier fra to sider af lokalet. Dertil er der placeret et mindre bord, hvor det også er muligt at sætte sig. Der er skabe og opslagstavler med information om aktiviteter mm. til beboerne.

I flere af spisestuerne opholder medarbejderne sig i formiddagstimerne sammen med beboerne. Dertil ses, at nogle beboere opholder sig i egen bolig, hvor morgenmaden også indtages.

Tilsynet observerer et frokostmåltid. Da tilsynet ankommer, er 12 beboere og to medarbejdere samlet omkring langbordet, hvor beboerne indtager, det smurte og fadsserverede smørrebrød, som er skåret ud i kvarte. Der serveres to slags saftvand - rød og gul - som er ophældt i to store kander. På et andet bord står et fad med smurte ostemadder og et fad med udskåret frugt, og begge dækket af madfilm

Ved hver beboer er der en bordskåner med navn og individuelle motiver. Stemningen er rolig og imødekommende, hvor der foregår snak omkring bordet mellem beboerne, og indimellem henvender beboerne sig hen over bordet med en kommentar, et spørgsmål eller opfordring, fx spørger en beboer, om der kan blive lukket lidt lys ind, da der er rullet ned med mørke/skygge rullegardiner. Medarbejderen ruller derefter det ene gardin op, og spørger om også det andet skal op, hvilket der er stemning for.

Begge medarbejdere, der ikke er deltagende i selve spisningen, tilbyder og spørger under måltidet, om beboerne har lyst til mere at spise, og medarbejderne serverer smørrebrødet fra fad og over på beboernes tallerken. Beboerne tilbydes drikkevarer, som medarbejderne skænker af de fyldte kander. En beboer tilbydes mere af den røde saft, men beboeren ønsker kun at drikke den gule, som derefter hentes for enden af bordet. Da kanden er en tredjedel fuld, sættes den ved siden af beboeren med en bemærkning om, at nu er den ikke så tung, så nu kan beboeren selv løfte den og skænke op.

Medarbejderne deltager og igangsætter samtaler under måltidet om maden, om dagens aktiviteter og om beboerne hverdagsliv. Efter at beboerne har spist smørrebrødet, serveres der ostemadder og frugt, og medarbejderne er opmærksomme på beboernes præferencer, og de anerkender deres individuelle valg. Madfilmen beholdes på fadene, hvorfra medarbejderen, iført engangshandske, "fischer" de øn-

skede stykker frugt ud til beboerne. Det bemærkes, at begge medarbejderne under servering af måltidet er iført engangshandsker, hvor den ene medarbejder konsekvent ses at tage handskerne af, når medarbejderen sidder med ved bordet.

Der forekommer ingen egentlige forstyrrelser under måltidet, men den ene medarbejder modtager et telefonopkald, som besvares, og medarbejderen forlader bordet, og samtalen foretages på gangarealet.

#### **Interview med borgerne:**

Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med madens kvalitet. To beboere oplever maden som værende god og varieret, og den tredje beboer italesætter maden som god, men også med en vis ensformighed, hvor beboerne særligt fremhæver kold kartoffelsalat, som hyppigt forekommende på menuen. Alle tre beboere er bekendte med, at der serveres kaffe og kage efter frokosten, og en beboer oplyser, at det ved et husmøde er besluttet, at kaffen tilbydes umiddelbart efter frokosten, da flere gerne hviler sig om eftermiddagen. To beboere tilkendegiver, at hvis de bliver sultne imellem måltiderne, så vil det, ved henvendelse til medarbejderne, være muligt at få en ostemad.

Beboerne oplyser at kunne bestemme, hvor de vil indtage deres måltider. En beboer spiser fx gerne fælles med syv - otte medbeboere ved frokost og til aften, hvor måltiderne opleves som hyggelige og med fælles samtale. De to øvrige beboere foretrækker, at en del måltider foregår i rolige omgivelser i egen bolig.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne oplyser, at opgaverne i forbindelse med måltiderne er forskellige i de to bo-grupper, hvor beboerne i den ene gruppe i høj grad spiser sammen ved måltiderne, hvor beboerne i den anden gruppe i højere grad spiser i egen bolig. Ved de beboere, som foretrækker at spise i boligen, er det med beboerne aftalt, hvad de ønsker at spise, og dette er beskrevet på individuelle "madkort" - et morgenkort til morgenmaden og tillige et kort til frokosten. På kortene er der billeder af, hvordan beboeren ønsker, at maden skal præsenteres, og dette følges af medarbejderne, der serverer maden på en bakke i boligen. Medarbejderne beskriver, at opgaven med madkortene kan fylde lidt meget, da kortene skal holdes ajour. Enkelte beboere har selv morgenmad og frokost i boligen, og de klarer dette selv.

Ved de fælles måltider beskriver medarbejderne, at de sidder med ved bordet, og de støtter og opmuntrer beboerne under spisningen. Der er fokus på at sikre en rolig og hyggelig stemning og forebygge forstyrrelser, hvor medarbejderne blandt andet har forberedt maden forinden, fx er smørrebrødet smurt til frokosten, så det er tilgængeligt og nemt at håndtere for beboerne, og de kan vælge det, de helst vil spise, og så kan medarbejderne fokusere på at skabe god stemning og sikre måltidsstøtte undervejs til de enkelte beboere. Til maden serveres der saftevand, gerne to forskellige slags, da beboerne har forskellige præferencer.

Medarbejderne beskriver, at der om formiddagen primært er fokus på at tilbyde mellemmåltider til småtspisende beboere, der får tilbudt proteindrikke eller lignende kl. 10.

Efter frokost serveres der fx ostekiks, frugt, kaffe og kage, hvor beboerne vælger det, de helst vil have - nogle er glade for ost, og andre foretrækker frugt. Dertil oplyser medarbejderne, at beboerne også gerne tilbydes mellemmåltider, som fx kaffe og kage, i forbindelse med de forskellige aktiviteter om eftermiddagen.

Beboerne tilbydes at deltage i to årlige hus møder, hvor forskellige emner vedrørende hverdagslivet drøftes. Her har beboerne mulighed for at bidrage med feedback og forslag til maden.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne for mad og måltider i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at rammerne og medarbejdernes roller i forbindelse med det observerede måltid understøtter det sociale samvær. Dertil vurderer tilsynet, at tilrettelæggelsen af måltidet kun delvist foregår med en rehabiliterende tilgang, da beboerne ikke gives mulighed for selv at forsyne sig med drikkevarer eller smørrebrød, som serveres af medarbejderne.

Det er tilsynet vurdering, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation, hvor en beboer dog giver udtryk for at opleve en vis ensformighed i tilbehøret til retterne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov og ønsker imødekommes lokalt i bo-grupperne.

### 3.7 Kommunikation og adfærd

#### Observation:

Kommunikation og omgangstone mellem beboere og medarbejdere observeres som imødekommende, venlig og respektfuld. Medarbejderne udviser kendskab til beboernes individuelle behov og daglige rutiner, hvor en medarbejder blandt andet kan fortælle om en beboer, der går udenfor ved hovedindgangen, idet dette er et foretrukket sted for beboeren at færdes, og idet beboeren kan lide at sidde og observere livet og aktiviteterne foran huset. Dertil registrerer tilsynet flere gange en munter og humoristisk tone i kommunikationen mellem beboere og medarbejdere, hvor der gensidigt ”jokes” og grines sammen.

Under det ene beboerinterview kommer en medarbejder på besøg med en vægt under armen, for at tilbyde beboeren at blive vejlet. Medarbejderen henvender sig smilende til beboeren, og sikrer sig, at beboeren kan høre, hvad medarbejderen siger, og de aftaler at komme tilbage, når beboeren er klar.

#### Interview med borgerne:

Alle tre beboere giver udtryk for, at kommunikation og kontakt med medarbejderne er kendetegnet ved en venlig og fin omgangstone. Beboerne beskriver medarbejderne som fx hjælpsomme, imødekommende og omgængelige. En beboer bemærker, at medarbejderne er flinke, men at de kan have lidt travlt og skal videre til andre beboere, og en anden beboer fremhæver omgangstonen mellem medarbejderne som fin, og at de opleves som søde og hjælpsomme over for hinanden, hvilket for beboerne giver indtryk af en god atmosfære i huset.

#### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver kommunikationen, som individuelt tilpasset til den enkelte beboer.

Beboerne beskrives at have forskellige behov og personligheder, hvor medarbejderne lytter til den enkelte, og de finder en form, der understøtter kontakten, hvor det for nogle skal være en formel kontakt, og for andre fungerer det med en mere livlig jargon. Medarbejderne fortæller om også, i en vis udstrækning, at benytte humor, når beboerne kan formå dette i samspillet.

Medarbejderne fremhæver faktorer som:

- At sikre en god øjenkontakt.
- At sikre en tydelig og klar tale.
- At tale mindre med beboere, som ikke kan klare mange informationer og krav.
- At spejle beboeren både i tale og adfærd.
- At være opmærksom på tempo, da nogle beboere bemærker og påvirkes af hurtige bevægelse og travlhed.

Medarbejderne oplever, at omgangstonen mellem beboerne som regel er god, og de oplyser, at de indimellem ser, at enkelte beboere kan være hårde i tonen over for andre beboere.

Medarbejderne beskriver, hvorledes de forebygger, hvor de kan, fx ved at lave bordplaner eller faste pladser ved måltiderne, så beboerne placeres i forhold til hinanden og sammen med dem, hvor der er en god kontakt. Dertil fortæller medarbejderne, at de selv placerer sig i fællesskabet, så de kan facilitere samværet og samtalerne.

Medarbejderne oplever at have en god kontakt til pårørende, som de gerne kommunikerer med pr. mail eller telefon. Medarbejderne er opmærksomme på, at Vitacom er en ny mulighed for gensidig kommunikation med de pårørende.

På omsorgscentret oplyser medarbejderne, at der for nyligt har været et fagligt forløb, faciliteret af en psykolog, hvor fokus var på samarbejde og kommunikation omkring kerneopgaven. Med beboeren

placeret i centrum for de daglige opgaver, blev der arbejdet med samarbejdsflader og struktur med dialog for de faglige problematikker og opgaveløsningen, hvilket har bidraget til en større åbenhed medarbejderne i mellem. På baggrund af dette forløb oplever medarbejderne, at de er blevet bedre til også at tale med kolleger om deres tilgange og problematikker, der kan opstå i samarbejdet. De oplever det dog vanskeligt at skulle tale med en kollega, hvis det handler om kollegaens adfærd, og det samme gør sig gældende, hvis det omhandler en pårørende. Medarbejderne fortæller, at de gerne involverer en leder ved udfordringer, som de ikke oplever selv at kunne håndtere.

#### Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne for kommunikation og adfærd i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne møder beboerne på en venlig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at kontakten til medarbejderne er fin og imødekommende.

Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre anerkendende og tilpasset kommunikation med og til beboerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer kommunikationen med beboernes pårørende, og at de er opmærksomme på, at der kan benyttes flere mulige kommunikationskanaler.

### 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

#### **Observation:**

Omkring på omsorgscentret ses der, ved rundgang, tavler og opslag med tilbud om aktiviteter og træning for alle ugens dage på forskellige tidspunkter, formiddage og eftermiddage. Udbuddet er varieret med tilbud om fysiske aktiviteter, såsom cykelhold, gå- og vandreture, musik og bevægelse og OL. Der til er der tilbud som kreativt værksted, sang, banko, neglebar, bustur, bading og sønderjysk kaffebord.

I stueetagen ses der en halvcirkelformet opstilling af komfortable lænestole foran en stor flad-skærm. Tilsynet oplyses om, at det i bo-gruppen er meget populært at sidde sammen og se en god film.

Der ses en veludstyret træningssal med motionscykler, vægttræningsstationer og gangbarre. Fysioterapeuten forestår træning med beboerne, som gerne følges dertil af medarbejderne. Som noget nyt opstartes der snarligt med et ugentligt styrketræningshold. Træningssalen er åben til fri afbenyttelse, men fysioterapeuten oplyser, at den dog ikke bruges af beboerne uden en faciliteret træning.

Der ses en TV-stue i sammenhæng med et kreativt aktivitetslokale, hvor der er materialer til strik, syning, aviser til læsning mm. Dertil ses et indrettet Sanserum.

Omkring omsorgscentret er der mulighed for udgang til atriumgård, og der er opstillet bænke ved hovedindgangen, som ses benyttet af flere beboere i dagens løb.

#### **Interview med borgerne:**

To af de tre beboere har kendskab til mange af de mulige trænings- og aktivitetstilbud på omsorgscentret, og de tilkendegiver tilfredshed med udbuddet. Den ene beboer oplyser at blive fulgt til banko, som er en aktivitet, beboeren gerne vil deltage i, og beboeren fortæller gerne at ville gå nogle ture, men at beboeren ikke ønsker at deltage i egentlig træning. Den anden beboer oplyser at deltage i mange forskellige aktiviteter, og beboeren vil også gerne med på busture, og beboeren fortæller endvidere at have abonnement til Flextrafik, så beboeren selvstændigt kan bestille kørsel, hvis beboeren spontant får lyst til at komme på fx indkøb. Beboeren oplyser at have træning med fysioterapeuten en gang ugentligt med fokus på træning af arme og ben. Den tredje beboer kan ikke erindre, hvorvidt han deltager i fælles aktiviteter eller træning, men beboeren tilkendegiver at læse sin avis, der ses på sengebordet, samt at se lidt TV, liggende i sin seng.

En af de tre beboere har kendskab til Klippekortordningen, som beboeren fortæller er afsluttet.

#### **Interview med medarbejderne**

Medarbejderne oplyser, at der som udgangspunkt arbejdes med vedligeholdende træning gennem en rehabiliterende tilgang i arbejdet, hvor beboerne inddrages i de daglige gøremål efter individuel formåen. Medarbejderne samarbejder med omsorgscentrets fysioterapeut i forhold til træningstilbud, og de sikrer beboernes deltagelse ved at minde om og følge beboerne dertil.

Medarbejderne oplyser, at de drøfter beboernes funktionsevne med terapeuten, når der er udfordringer med mobilitet eller ved behov for hjælpemidler og forflytningsplaner. Medarbejderne beskriver at have opgaver med fx muskeludspænding og kontrakturforebyggelse ved beboere, der er immobiliserede. En del beboere oplyses at få vederlagsfri fysioterapi, samt at der samarbejdes med en ergoterapeut, når beboere ses at have udfordringer med fx tygge- eller synkefunktion.

Medarbejderne er opmærksomme på at præsentere beboerne for de forskellige aktivitetstilbud, som fremgår af månedsplanen, og at fremhæve de tilbud, som medarbejderne ved, beboerne kan have en interesse i.

Aktivitetsmedarbejder og fysioterapeut står for planlægningen af de forskellige tilbud, og de populære tilbud gentages gerne. Som noget nyt oplyser medarbejderne, at fysioterapeuten vil forsøge med et styrketræningshold om mandagen, som adskiller sig fra den nuværende blidere træning.

Medarbejderne oplyser, at de mange frivillige, der er tilknyttet omsorgscentret, i høj grad medvirker til at gøre de mange forskellige tilbud mulige. En del frivillige er tidligere medarbejdere, som har fået engageret egne venner til at deltage. Medarbejderne oplyser, at Klippekortordningen er afsluttet.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne for aktiviteter og vedligeholdende træning i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at omsorgscentret har et bredt og varieret trænings- og aktivitetstilbud, der giver beboerne mulighed for at tilvælge efter interesse og formåen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne, og som bidrager til indhold og kvalitet i hverdagen.

Dertil vurderes det, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for, hvorledes de arbejder med og sikrer beboernes deltagelse i den vedligeholdende træning, samt hvorledes beboerne sikres aktivitetstilbud, som beboerne er motiverede for.



## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 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 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.

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 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.

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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig 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 plejehjem, 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 fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

