



Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Midlertidige pladser

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2023



Indhold

Forord.....	3
1. Oplysninger om midlertidige pladser	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.....	9
3.5 Praktisk hjælp	9
3.6 Mad og måltider	10
3.7 Kommunikation og adfærd.....	11
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	11
4. Tilsynets formål og metode	13
4.1 Formål	13
4.2 Metode.....	13
4.3 Vurderingsskema	14
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	15
Om BDO	16

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 center.

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

Director

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 midlertidige pladser

Oplysninger om tilsynet og midlertidige pladser

Navn og adresse: Midlertidige pladser, Parkvej 2, 3630 Jægerspris

Leder: Julie Lademark-Larsen

Antal boliger: 3 aflastningspladser og 4 ventepladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview af to borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med en medarbejder (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:

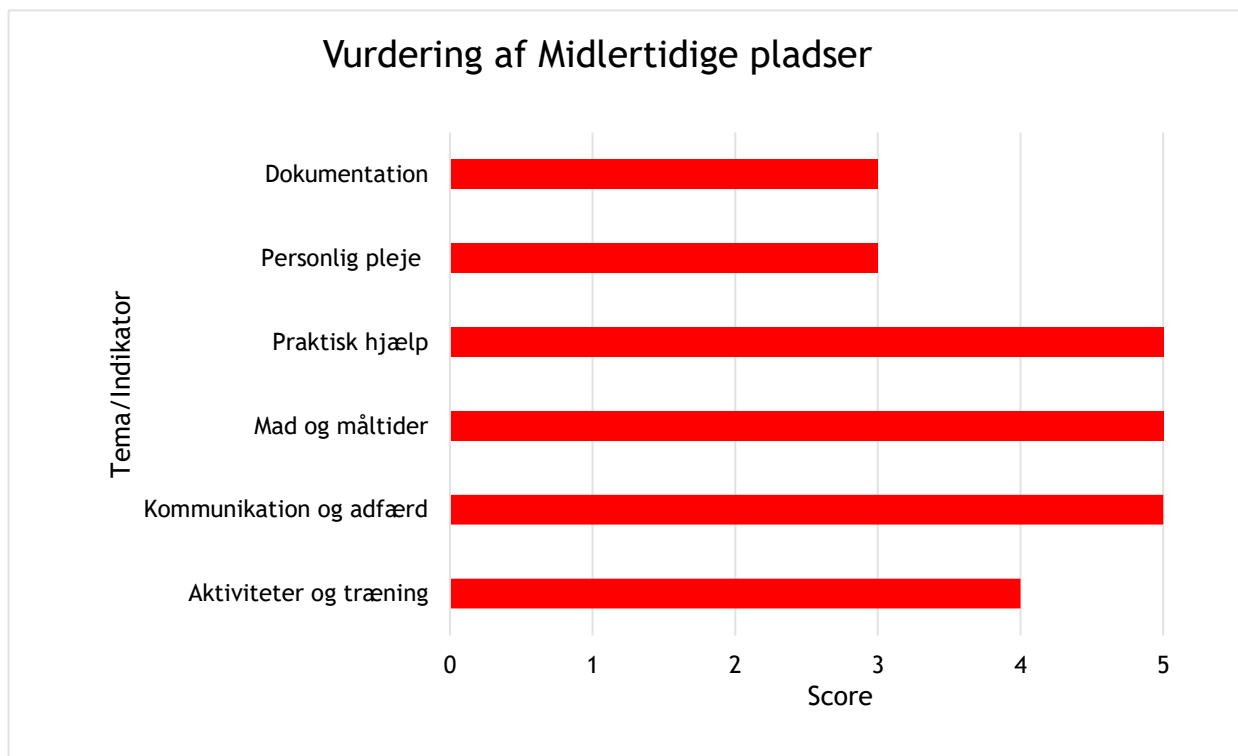
Gitte Lee Anderskov, Senior manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationen, relateret til Serviceloven, i middel grad er opfyldt og vil kræve en målrettet indsats at rette op på.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstandene er fyldestgørende beskrevet. Dog ses der handlingsanvisninger, som mangler ens systematik, handlevejledende beskrivelser af hjælpen og beskrivelser af borgerens ressourcer. Dertil er det tilsynets vurdering, at generelle oplysninger ikke i alle tilfælde er relevant udfyldt.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Det vurderes, at borgerne generelt er tilfredse med den pleje, som de modtager, fraset en borger, som oplever lang ventetid på hjælp om natten, og borgeren finder organiseringen om natten utryk.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen kan redegøre for en anerkendende og rehabiliterende tilgang i plejen.

Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at boligerne er rene, og at borgerne generelt er tilfredse med rengøringen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen kan redegøre for arbejdet med praktisk hjælp. Medarbejderen tilkendegiver, at borgerne ikke inddrages i det praktiske arbejdet.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og muligheder for mellemmåltider. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen på faglig vis kan redegøre for det gode måltid og for den rehabiliterende tilgang.

Kommunikation og adfærd

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderen med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til den enkelte borger.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at begge borgere kender til aktiviteter, og at de deltager i disse i omsorgscentret, men at der savnes træningstilbud.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen indtænker vedligeholdende træning i den rehabiliterende tilgang i plejen, men at der er begrænset mulighed for systematisk at tilbyde borgerne deltagelse i aktivitets- og træningstilbud i omsorgscentret, grundet den aktuelle organisering.

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 ledelsen fortsætter med en målrettet indsats på dokumentationsområdet herunder:
 - At handlingsanvisninger udarbejdes med en ensartet og systematisk opbygning.
 - At handlingsanvisninger indeholder handlevejledende beskrivelser af alle servicelovsindsatser i forhold til, hvad beboeren selv gør, og hvordan medarbejderen skal hjælpe og støtte.
 - At generelle oplysninger udfyldes med relevans for den personcentrerede/individuelle omsorg.
 - At der skabes ensretning, struktur og systematik i dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats i forhold til, hvordan ventetiden ved kald om natten kan minimeres, og hvordan den aktuelle organisering om natten kan opleves mindre utryk.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen understøtter en prioritering af, at borgerne mere systematisk tilbydes deltagelse i aktiviteter og vedligeholdende træning. Her kunne der med fordel anvendes frivillige, som ledsager borgere til aktiviteter i omsorgscentret.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:**Interview med ledelsen:**

Ved sidste års tilsyn fik midlertidige pladser anbefalinger om en skærpet indsats på dokumentation og et målrettet fokus på, at borgerne tilbydes aktiviteter og vedligeholdende træning.

Ledelsen redegør for, at i forhold til dokumentation har der været arbejdet målrettet med at udvikle medarbejdernes kompetencer. Der har været sidemandsoplæring ved superbrugere, hvor der er blevet undervist i omsorgssystemets funktioner, samt hvordan der skal dokumenteres. Indsatsen vil i nærmeste fremtid blive suppleret med undervisning ved en dokumentationssygeplejerske fra kommunen, som vil afholde sessioner i faglig dokumentation. Her vil der være fokus på systematikken; fra generelle oplysninger til tilstande og handlingsanvisninger, så medarbejderne trænes i sammenhængen i dokumentationen. Indtil videre er der anvendt en arbejdsgangsbeskrivelse fra plejecentre i kommunen, som beskriver, hvor de forskellige oplysninger i dokumentationen skal skrives i omsorgssystemet. Det er ledelsens oplevelse, at der er sket forbedringer, men at der fortsat er plads til læring og udvikling. Det påtænkes, at der på et tidspunkt skal arbejdes med journalaudit.

Vedrørende aktiviteter og træning fortæller ledelsen, at borgerne på de midlertidige pladser er visiterede til aflastningsplads eller ventepads. Der er ifølge ledelsen, pga. den fysiske placering, ikke mulighed for at tilbyde borgerne faste aktivitets- og træningstilbud. Organisatorisk hører enheden under rehabiliteringen, som er fysisk placeret et andet sted i kommunen, og enheden afventer derfor at skulle flytte til rehabiliteringen i det nye år. Med de nye rammer vil borgerne få mulighed for at deltage i rehabiliteringens aktiviteter og træning.

Aktuelt er det således, at borgerne på de midlertidige pladser må deltage i aktiviteter på omsorgscenret, hvis borgerne er helt selvhjulpne eller er i følgeskab med en medarbejder fra de midlertidige pladser. Aktuelt er der to borgere, som deltager selvstændigt i omsorgscenrets aktiviteter og træning. Den vedligeholdende træning er integreret i den daglige hjælp, hvor borgerne støttes i at anvende egne ressourcer.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:**Interview med ledelsen:**

Af andre udviklingsområder fortæller ledelsen, at informationskærmen, Dialognet, har fyldt meget, da der har været en del udfordringer med det tekniske. Der er i nærmeste fremtid en medarbejder, der skal oplæres til at være superbruger i informationsmediet.

Dertil fylder flytningen ved årsskiftet meget. Der skal i forbindelse med flytningen udvides med to pladser. Midlertidige pladser vil fungere som en skærmet enhed i rehabiliteringsenheden, idet størstedelen af borgerne, som visiteres til midlertidige pladser, har kognitive funktionsnedsættelser. Ledelsen fortæller, at der er et meget lavt personale flow, at medarbejderne er stabile, og at de har mange kompetencer inden for demensområdet.

3.3 Dokumentation

Data:**Observation:**

Tilsynet har gennemgået dokumentation for to beboere.

Generelle oplysninger:

I en journal fremstår generelle oplysninger fyldestgørende med relevante beskrivelser under mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie. I den anden journal ses ingen beskrivelser af generelle oplysninger.

Handlingsanvisninger for pleje:

Der ses oprettelse af handlingsanvisninger i begge journaler, og de indeholder generelt handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som borgerne modtager over døgnnet. Der observeres beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, som fx, at borgeren kan lide at sove længe, og at borgeren har nedsat hørelse. Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som fx, at beboeren er småtspisende, og at beboeren har svag muskulatur i benene. Til alle problemstillinger er det beskrevet, hvilke forebyggende handlinger der skal udføres.

Dog konstateres det, at handlingsanvisningerne i nogle tilfælde mangler handlevejledende beskrivelser af fx hjælpen til bad samt beskrivelse af, hvorledes borgernes ressourcer inddrages i hjælpen. Dertil mangler handlingsanvisningerne ens systematik og struktur.

Funktionsevnetilstande:

I begge journaler fremstår funktionsevnetilstandene opdaterede og relevant beskrevet.

Observationer

Der ses relevante observationer ved afvigelser i beboernes tilstand. Dog observeres det, at der føres sporadisk afføringsskema i en journal.

Interview med medarbejderne:

Hver morgen læses al dokumentation på alle borgere i forhold til, hvad der er skrevet for det sidste døgn. Det tjekkes, om der er noget, der skal følges op på i praksis, og derefter dokumenteres opfølgningen. I handlingsanvisninger beskrives det, hvordan hjælpen skal gives til fx personlig pleje og måltider. Dertil skal det beskrives, hvad borgeren selv kan. Alle medarbejderne har ansvar for at opdatere journalen løbende. Funktionsevnetilstande anvendes til at beskrive funktionsnedsættelser, og beskrives ofte af visitationen eller forud for kontakt til visitationen, inden der fx skal ændres i den visiterede hjælp.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationen, relateret til Serviceloven, i middel grad er opfyldt og vil kræve en målrettet indsats at rette op på.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstandene er fyldestgørende beskrevet. Dog ses der handlingsanvisninger, som mangler ens systematik, handlevejledende beskrivelser af hjælpen og beskrivelser af borgerens ressourcer. Dertil er det tilsynets vurdering, at generelle oplysninger ikke i alle tilfælde er relevant udfyldt.

3.4 Personlig pleje

Data:**Observation:**

Borgerne fremstår soignerede, svarende til deres livsstil og ønsker, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Interview med borgerne:

Begge borgere giver udtryk for, at hjælpen generelt svarer til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne italesætter på forskellig vis, hvordan deres ønsker og vaner imødekommes. Borgerne oplever selvbestemmelse, og at de støttes i at være aktive under plejen og generelt oplever kontinuitet og tryghed i hjælpen.

En borger oplever dog, at det er utrygt om natten, da der ikke er medarbejdere. Borgeren fortæller at have anvendt nødkaldet den forgangne nat for at få smertestillende medicin, og at der efter lang tid ankom to medarbejdere. Medarbejderne kunne ikke udlevere medicin, og de måtte ringe til en tredje medarbejder. Borgeren oplevede, at der gik lang tid, før den medarbejder, som kunne udlevere medicinen, ankom.

Interview med medarbejderne:

Under plejen og støtten tages der udgangspunkt i borgerens individuelle behov. Der er løbende dialog med borgeren om ønsker og behov, og medarbejderne er opmærksomme på at overholde aftaler med borgeren. Ønsker borgeren fx bad om aftenen, planlægges der herefter. Nødkald går ind på telefonen, og medarbejderne er opmærksomme på at svare kald hurtigt.

Der er få medarbejdere ansat i afdelingen til de syv borgere, der er plads til ad gangen, og det er medarbejderens oplevelse, at der er kontinuitet i plejen.

Der arbejdes med en anerkendende og rehabiliterende tilgang. Observeres der ændringer i en borgers tilstand, kontaktes sygeplejerske eller læge.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Det vurderes, at borgerne generelt er tilfredse med den pleje, som de modtager, fraset en borger, som oplever lang ventetid på hjælp om natten, og borgeren finder organiseringen om natten utryg. Tilsynet vurderer, at medarbejderen kan redegøre for en anerkendende og rehabiliterende tilgang i plejen.

3.5 Praktisk hjælp

Data:**Observation:**

Tilsynet observerer, at begge boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige. Dertil ses hjælpemidler rengjorte.

Interview med borgerne:

Borgerne er tilfredse med rengøringen. Den ene borger er særdeles tilfreds med den daglige rengøring, og den anden borger betegner rengøringen som rimelig. Sidstnævnte ordner selv lettere oprydning og rengøring.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderen fortæller, at der er rengøringshjælp, og at plejepersonalet sørger for oprydning og lettere rengøring ved behov. Borgerne inddrages generelt ikke meget i den praktiske hjælp, da det er oplevelsen, at borgerne er for dårlige.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at boligerne er rene, og at borgerne generelt er tilfredse med rengøringen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med praktisk hjælp.

3.6 Mad og måltider

Data:**Observation:**

Tilsynet observerer morgenbordet, som er dækket, og der er sat mønstrede servietter i glassene. Der er en hyggelig og hjemlig stemning.

Tilsynet foretager observationer af frokostmåltidet, hvor tre borgere spiser sammen i køkkenet. Borgerne har saft i glasset, og de spiser tallerkenservert mad. Den ene borger har ergonomisk tallerken med kant, som bidrager til, at borgeren selv kan spise. Der er stille, bortset fra et tv, der kører med lav volumen ved stuemøblerne i den anden side af fællesområdet. Borgerne virker ikke generet heraf. Borgerne fremstår alle med nedsat kognitivt funktionsniveau, og der er ingen, der taler.

En medarbejder stiller et pilleglas med tabletter til en borger og henter sin tablet. Da medarbejderen kommer tilbage, påmindes borgeren om at indtage sine piller, hvilket borgeren gør, og medarbejderen kvitterer på tabletten. Medarbejderen sætter sig tæt ved en anden borger, som indimellem skal have kompenserende hjælp til at få maden op på gafflen, hvor medarbejderen italesætter sin hjælp.

Der er ingen unødige forstyrrelser eller afbrydelser.

Tilsynet oplyses, at der er to beboere, som deltager i efterårsfesten på omsorgscentret.

Interview med borgerne:

Begge borgere er tilfredse med maden. Den ene borger siger, at der intet er at klage over. Den anden borger er meget tilfreds, og borgeren siger, at det er skøn mad. Dertil er der mulighed for mellemmåltider uden for spisetiderne. Borgeren fortæller, at de foretrækker tallerkenservert mad, da det er det mest hygiejniske.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderen fortæller, at borgerne spørges ind til deres ønsker til maden, og at der er en rehabiliterende tilgang i serveringen. De borgere, som selv kan, bliver tilbudt at øse op og anrette maden på deres tallerken. Borgerne bestemmer selv hvor, de vil spise, og de fleste vælger at komme ud i køkkenet. Medarbejderne sidder ofte med under måltidet og faciliterer et pædagogisk måltid, men det er ikke altid, at det kan lade sig gøre, da der kun er to medarbejdere på vagt ad gangen. Der er tilbud om tre hovedmåltider, og der er tilbud om eftermiddagskaffe. Nogle dage bages der brød eller kage, og der er ofte tilbud om varm kakao med flødeskum om aftenen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og muligheder for mellemmåltider.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen på faglig vis kan redegøre for det gode måltid og for den rehabiliterende tilgang.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:**Observation:**

Der observeres en respektfuld og værdig kommunikationsform på fællesarealerne, som afspejler, at medarbejderne har kendskab til borgernes kognitive udfordringer. Beboerne tiltales ved fornavn, og der anvendes fysisk berøring i kontakten, som fx en hånd på skulderen eller et omsorgsfuldt klem på armen.

Interview med borgerne:

Borgerne giver udtryk for at opleve en behagelig omgangstone, og at alle medarbejderne er søde og flinke. Borgerne oplever også medarbejdernes indbyrdes omgangstone som god, og medarbejderne banker altid på, inden de træder ind i boligen.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderen fortæller, at der tales pænt og respektfuldt til borgerne. Ved borgere med demens gør medarbejderne brug af korte sætninger og spejling, og der arbejdes med at afværge konflikter. Det er vigtigt at være anerkendende og lyttende samt at være opmærksom på sit kropssprog.

Kontakten til de pårørende foregår løbende, når pårørende er på besøg eller via telefonen. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, om de pårørende kan være i krise, og om de pårørende har behov for at drøfte situationen omkring borgeren.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til den enkelte borger.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:**Interview med borgerne:**

Borgerne fortæller, at de primært selv sørger for at holde sig fysisk i gang i det daglige. En borger går ture rundt i bygningen, og borgeren deltager i stolegymnastik på omsorgscentret en gang om ugen. Borgeren fortæller, at der er ønske om mere rigtig træning. Dertil fortæller borgeren at deltage i sang og hyggestue, som borgeren er glad for. Den anden borger laver selv rejse-sætte-sig øvelser, som borgeren har fået anvist af en fysioterapeut, inden borgeren kom til de midlertidige pladser. Borgeren kender ikke til tilbud om holdtræning, og borgeren tilkendegiver, at der bestemt ville være interesse herfor, hvis det blev tilbudt. Derimod fortæller borgeren at deltage i bankospil og sang på omsorgscentret. Begge borgere skal også deltage i efterårsfesten på tilsynsdagen.

Interview med medarbejderne

Medarbejderen oplyser, at midlertidige pladser ikke har sine egne tilbud om aktiviteter og vedligeholdende træning. Der er lavet en aftale med omsorgscentret om, at borgerne må deltage i aktiviteter, hvis der er en medarbejder med, hvilket ikke altid er muligt.

Den vedligeholdende træning tænkes ind i dagligdagen, og alle borgere, som kan gå, opfordres til at gå tur på gangen en gang i vagten. Dertil er der mulighed for at anvende en træningscykel, som står på afdelingen. Medarbejderen oplever, at de er gode til at finde tid til mindre aktiviteter i hverdagen, som fx film, spil og puslespil. Der er ikke tilknyttet frivillige i afdelingen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at begge borgere kender til aktiviteter, og at de deltager i disse på omsorgscentret, men at de savner træningstilbud.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne indtænker vedligeholdende træning i den rehabiliterende tilgang i plejen, men at medarbejderne har begrænsede muligheder for systematisk at tilbyde borgerne deltagelse i aktivitets- og træningstilbud i omsorgscentret, grundet den aktuelle organisering.

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet beslattes 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.

