



**Tilsynsrapport**  
**Træningscenter Gladsaxe**  
**Gladsaxe Kommune**

Uanmeldt tilsyn 2019 - udført januar 2020

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>4</b>
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	5
<b>2.</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>7</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....	7
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS .....	7
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering .....	7
3.2.2	Mad og måltider .....	8
3.2.3	Træning og aktivitet .....	9
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug .....	10
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE .....	10
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling .....	10
3.3.2	Tværfagligt samarbejde .....	11
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>13</b>
4.1	FORMÅL .....	13
4.2	METODE .....	13
4.3	VURDERINGSSKALA .....	14
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE .....	15
<b>5.</b>	<b>OM BDO .....</b>	<b>16</b>

## 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 og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete center.

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 Træningscenter Gladsaxe er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

### *Meget tilfredsstillende*

Det er tilsynets vurdering, at centret har fokus på at sikre beboernes trivsel i hverdagen, og at der ydes en personlig pleje og støtte målrettet den enkelte beboers særlige behov og ønsker.

På baggrund af beboernes helbredsmæssige tilstand kan der kun gennemføres et kort interview med den ene af beboerne, og således er det kun i begrænset omfang muligt at vurdere beboernes egne oplevelser ved at bo på centret. Ved tilsynets møde med begge beboere observeres det, at beboerne virker trygge og veltilpasse i rammerne på centret.

Beboerne har mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter, der tilbydes på centret. Tilsynet konstaterer dog, at beboerne af helbredsmæssige årsager kun i begrænset omfang gør brug af disse muligheder. Tilsynet vurderer, at der er god overensstemmelse mellem beboernes særlige behov og medarbejdernes fokus på at sikre socialt samvær og aktiviteter på afdelingsniveau. I dialogen med medarbejderne omkring aktiviteter konstaterer tilsynet, at medarbejderne formentligt ikke har det fulde kendskab til, hvilke aktiviteter en af beboerne tilbydes af aktivitetsmedarbejderen.

Medarbejderne er fagligt bevidste om at sikre de to beboere størst mulig livskvalitet i hverdagen ud fra den særlige situation, de befinder sig i. Medarbejderne har godt indblik i beboernes livshistorie, særlige udfordringer, ønsker og vaner. Medarbejderne udviser faglig forståelse for at anvende denne viden i plejen og omsorgen for beboerne. Dette gør sig gældende både i forhold til levering af hjælpen til den personlige hygiejne og i forhold til at sikre det gode måltid for beboerne.

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang. I forhold til den personcentreret omsorg føler begge medarbejdere, at der stadig er meget at lære endnu. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne flere gange under interviewet henviser til delelementer fra den teoretiske tilgang.

Ved tilsynets rundgang på fællesarealer observeres anerkendende og venlig omgangstone med både borgerne på midlertidigt ophold og de to plejecenterbeboere. Tilsynet vurderer dog, at der i enkelte tilfælde sker mindre respektfuld omtale af borgere/beboere, idet der observeres situationer, hvor medarbejdere taler hen over hovedet på disse.

Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne samt at understøtte det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling. Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende, og at den faglige sparring med sygeplejerskerne bidrager til kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at centret har fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn.

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

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at medarbejderne har kendskab til aktivitetsmedarbejdernes roller og opgaver.
2. Tilsynet anbefaler, at kommunikationen sættes på dagsordenen med medarbejderne i forhold til at sikre, at der altid sker respektfuld omtale af beboere/borgere.

## 2. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og adresse: Træningscenter Gladsaxe, Kildebakkegårds Allé 165, 2860 Søborg
Leder: Anne Kristensen
Antal boliger: 2 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. januar 2019
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leder</li><li>• Interview af 1 beboer.</li><li>• Observationer</li><li>• Individuelle interview med to medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynet relaterer sig udelukkende til centrets varetagelse af kerneopgaverne omkring plejecenter-beboerne. Kun en af de to beboere kunne deltage i interview. Tilsynet er udført som et dagtilsyn.
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Ved sidste tilsyn fik centret anbefalinger i forhold til at sikre, at beboerne, i forbindelse med stillingstagen til eventuel overflytning til andet plejecenter, træffer beslutning om deres fremtid på et så informeret grundlag som muligt. Derudover blev der givet anbefaling omkring særligt fokusemne i kompetenceudviklingen af medarbejderne.</p> <p>Leder oplyser, at der er blevet gjort en stor indsats for at åbne beboere og pårørendes øjne for fordelene ved at blive overflyttet til et plejecenter andetsteds i byen. Efter indsatserne valgte yderligere 2-3 beboere at takke ja til tilbud om overflytning.</p> <p>Kompetenceudvikling af medarbejderne sker løbende, og der er etableret målrettede projekter og indsatser i forhold hertil. Leder beskriver, hvorledes der arbejdes med "I sikre hænder", og at medicin er udpeget som fokusområdet. Centret arbejder målrettet med implementering af personcentret omsorg, så medarbejdere får viden og forståelse for tilgangen gennem praksisnær læring. En konsulent skal i denne uge afholde observationsstudier på afdelinger og efterfølgende forestå workshops, der tager udgangspunkt i resultaterne fra observationsstudierne. Ledelsesmæssigt er der fokus på, at der i implementeringsfasen konstant sker en naturlig kobling til praksis, så tilgangen giver størst mulig mening for medarbejderne.</p> <p>Centret har udarbejdet koncept i forbindelse med fokus på at sikre det gode måltid.</p> <p>Leder oplyser, at de to afdelinger med plejecenterbeboere er under ombygning. Under ombygningen er man meget opmærksom på, at dette arbejde foregår til mindst mulig gene for beboerne. På afdelingerne er der gode muligheder for afskærmning, og man har f.eks. flyttet spiseafdelingen, alt afhængigt af, hvor der var mindst larm fra håndværkerne.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at centret har fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn.	

### 3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

#### 3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at beboerne er velsoignerede og synes at trives på centret. Boliger og hjælpemidler er renholdte.</p> <p>Tilsynet interviewer en beboer. Beboeren udtrykker tilfredshed med såvel omfanget som kvaliteten af den hjælp, hun modtager. Beboer synes, at hun trives på centret og har det godt. Beboeren oplever, at hun gives tilfredsstillende mulighed for selv at klare de ting i hverdagen, hun magter. Under interviewet pointerer beboeren et par gange, at hun bestemt ikke ønsker at flytte.</p> <p>Tilsynet gennemfører individuelle interviews med to medarbejdere.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har et godt kendskab til de to beboere og med faglig overbevisning redegøres for beboernes særlige behov, ønsker og vaner. En medarbejder beskriver, at hun blandt andet gennem livshistorien har fået indgående kendskab til beboeren.</p>
-------------	--

Medarbejderne redegør for betydningen af at sikre kontinuiteten i plejen for de to beboere, som begge har fast kontaktperson.

Medarbejderne beskriver, at hjælpen til personlig pleje og omsorg tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, men pointerer samtidigt, at begge beboere har begrænsede ressourcer, der kan medinddrages. Medarbejder giver fagligt relevante eksempler på, hvordan beboer eksempelvis inddrages i spisesituationen på trods af begrænsede fysiske ressourcer, og at man nogle gange vælger at synge for beboeren med henblik på rehabilitering af de kognitive funktioner. Anden medarbejder beskriver, hvordan der i motivationen af beboeren anvendes guidning og verbal støtte.

Begge medarbejdere har kendskab til arbejdet med den personcentrede omsorg, men oplyser, at tilgangen endnu ikke er fuldt implementeret, og at der derfor stadig er meget at lære. Begge medarbejdere italesætter, at et vigtigt fokus i forhold til de to beboere er at yde en kærlig pleje og omsorg og støtte beboerne i at have bedst mulig livskvalitet i hverdagen.

Begge medarbejdere redegør for, hvorledes der ageres ved observerede ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand. Medarbejderne har fokus på, at observationer dokumenteres, og at der kan søges faglig sparring med kolleger og sygeplejersken.

### Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt bevidste om at sikre de to beboere størst mulig livskvalitet i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang og er bevidste om, at plejen og omsorgen for de to beboere tager udgangspunkt i særlige behov, ønsker og vaner.

### 3.2.2 Mad og måltider

#### Data

Tilsynet observerer, at en medarbejder hjælper en af beboerne med indtagelse af morgenmaden. Medarbejder sidder ved siden af beboeren og er opmærksom på at være nærværende og kommunikerer med beboeren i det omfang, det er muligt. Medarbejder yder støtten til indtagelse af morgenmåltidet på en måde, der i høj grad er afstemt beboerens behov. Beboeren får flydende kost, og medarbejder motiverer beboeren til at drikke på en meget anerkendende måde og reagerer fagligt korrekt på de signaler, beboeren sender med sit kropssprog. Ved bordet sidder en borger, som medarbejder inddrager i samtalen, når det giver mening.

Beboeren, som tilsynet interviewer, udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Beboeren fortæller, at hun næsten altid vælger at spise sine måltider i den fælles spisestue, da hun nyder samværet med de andre borgere.

Medarbejderne oplyser, at begge beboere typisk indtager deres måltider i fællesskab med de borgere, som er på rehabiliteringsophold. Det er medarbejdernes oplevelse, at de to beboere tilbydes tilfredsstillende rammer, så det gode måltid sikres. En af beboerne kan have behov for at blive afskærmet under måltidet, hvilket medarbejderne er opmærksomme på, og på trods af ombygning af afdelingen er der stadig mulighed herfor.

Medarbejderne beskriver fokus på at imødekomme beboernes ernæringsmæssige udfordringer. En beboer tilbydes proteindrikke og særlig beriget kost. Medarbejder beskriver eksempler på, hvordan der har været faglig sparring med diætist og at der har været tilbudt undervisning med ernæring som fokusemne.

Centret har indført en såkaldt "Kræsevogn". En medarbejder går rundt på alle afdelinger med vognen, og borgere/beboere tilbydes små sunde lækkerier, der kan friste, hvis man er småtspisende. Kræsevognen vurderes at være et meget populært tiltag.



I støtten til indtagelse af et måltid beskriver en medarbejder fokus på vigtigheden af at være nærværende, og at man ikke forstyrres, mens hjælpen udføres, for således at give beboeren den bedste oplevelse. Medarbejder beskriver fokus på at sidde i øjenhøjde, samtale med beboeren undervejs og eventuelt anvende kropsberøring for at tilkalde beboerens opmærksomhed. I forhold til at sikre konkret beboers medindflydelse og selvbestemmelse er medarbejder opmærksom på at aflæse beboerens kropssprog og respektere de signaler, som beboeren sender.

Medarbejderne redegør for deres rolle og ansvar i forhold til måltiderne og fremhæver betydningen af, at måltiderne anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne sidder med ved bordet for at sikre, at beboerne får en god oplevelse.

#### Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for at sikre det gode måltid, og at der på meget tilfredsstillende måde tages hensyn til beboernes individuelle behov og den særlige situation, de to beboere befinder sig i.

### 3.2.3 Træning og aktivitet

#### Data

Centret har aktivitetstilbud, som de to beboere har mulighed for at deltage i. I tilbuddet om aktiviteter er fokus rettet på, at disse skal skabe ro og give meningsfuld beskæftigelse for beboerne. Der beskrives aktivitetstilbud som banko, gåture og socialt samvær.

I forhold til tilbud om træning ved fysioterapeut og ergoterapeut er dette ikke aktuelt for de to beboere.

Den ene af beboerne oplyser, at hun selv har fravalgt deltagelse i fælles aktiviteter, men nyder at sidde i boligen og se TV eller deltage i det sociale samvær på fællesarealerne. Beboeren kan ikke helt svare på spørgsmål om, hvorvidt der tilbydes en-til-en aktivitet. I forhold til anden beboer oplyses tilsynet om, at beboeren kun magter aktiviteter i form af socialt samvær.

Medarbejderne beskriver, at der i forhold til de to beboere primært er tale om en-til-en aktivitet. Medarbejder nævner historiefortælling og avisoplæsning som gode aktiviteter for en af beboerne, velvidende at beboer kun kan lytte. Formålet er at sikre beboeren et socialt samvær med andre og selve aktiviteten omkring samværet har mindre betydning.

I forhold til anden beboer oplyser medarbejder, at beboeren deltager i det sociale samvær på fællesarealerne og går til frisør 2 gange ugentligt. Beboeren opholder sig en del i egen bolig efter eget valg. Medarbejder beskriver, at det desværre ikke er muligt at tilbyde beboeren gåture ud af huset, da man typisk er alene på en afdeling. Medarbejder vurderer, at beboeren ville have glæde heraf.

Leder oplyser til tilsynet, at en aktivitetsmedarbejder går ture i nærområdet med den konkrete beboer. Tilsynet bemærker, at ingen af de to medarbejdere omtaler aktivitetsmedarbejdernes tilbud om gåture. Tilsynet drøfter efterfølgende observationen med leder. Leder beskriver, at baggrunden for medarbejdernes manglende bevidsthed om aktivitetsmedarbejdernes tilbud kan være, at aktivitetsmedarbejderne ikke altid får informeret om de aktiviteter, de har med beboeren.

#### Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der på centret er fokus på at sikre aktivitetstilbud, der er målrettet de to beboeres individuelle behov og interesse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at sikre socialt samvær og aktiviteter på afdelingsniveau for beboerne. Tilsynet vurderer samtidigt, at medarbejderne bør have større kendskab til aktivitetsmedarbejdernes tilbud målrettet de to beboere.

### 3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne banker på døren til boligen, før de går ind. Der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone til borgere/beboere, som medarbejderne møder på fællesarealet.</p> <p>Tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejdere på en omsorgsfuld og venlig måde guider borgere til en bestemt handling.</p> <p>Tilsynet bemærker dog et par situationer, hvor medarbejdere omtaler en beboer/borger i 3. person og taler hen over hovedet på disse.</p> <p>En beboer udtrykker, at der altid tales i en respektfuld og anerkendende tone til hende.</p> <p>Medarbejderne oplever, at omgangstonen på centret er god, og at alle medarbejdere er bevidste om at kommunikere i en respektfuld og anerkendende tone til beboere og borgere.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i dialogen er fokus på at udvise en positiv og rolig adfærd, tale i øjenhøjde og være nærværende. I kommunikationen anvendes verbal guidning og kropssprog.</p> <p>Medarbejder fortæller, at det i forhold til den ene beboer er vigtigt at tale meget roligt og i et tempo afstemt beboerens behov. For anden beboer beskrives fokus på, at beboerens tilstand kan variere fra dag til dag, og at der derfor også i dialogen skal tages nogle særlige hensyn. Hvis hjælpen til personlig pleje f.eks. udføres af to medarbejdere, aftales det, at kun den ene medarbejder fører samtalen med beboeren.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en anerkendende og venlig tone. Tilsynet vurderer dog, at der i enkelte tilfælde sker mindre respektfuld omtale af borgere/beboere.	

## 3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at flere afdelinger er under ombygning, hvilket til tider skaber lidt larm og uro, som man forsøger at agere i, så dette giver mindst mulige gener for beboerne.</p> <p>Aktuelt er alle stillinger besat, og der opleves generelt ingen rekrutteringsvanskeligheder. Centret har etableret et internt flyverkorps, som består af fagligt kompetente medarbejdere, som går på tværs af alle afdelinger. Leder oplever, at det har stor betydning for kvaliteten i leveringen af kerneydelser, at medarbejderne fra det interne vikarkorps har kendskab til, hvordan der arbejdes i hele centret.</p> <p>Nedbringelse af sygefraværet er i fokus, da dette pt. ligger på et lidt for højt niveau. I nedbringelsen af sygefraværet følges kommunens sygefraværspolitik.</p> <p>Der er netop gennemført APV-undersøgelse, som blandt andet viste, at medarbejderne har oplevelsen af at have for mange opgaver, og at der ikke altid er overensstemmelse mellem krav og ressourcer. Det er leders overbevisning, at når den personcentrerede omsorg/tilgang på sigt er fuldt implementeret, vil medarbejderne også opleve et andet billede af hverdagens udfordringer. Centret arbejder målrettet med den mentale oplevelse af travlhed gennem dialog i diverse mødefora, og medarbejderne støttes i at blive bedre til at stille spørgsmål, hvis en kollega virker presset. Ved implementering af nye tiltag er der ledelsesmæssigt fokus på, at der sker en naturlig kobling til de allerede eksisterende arbejds gange, så nye tiltag giver mening for medarbejderne.</p>
-------------	--

Det er leders vurdering, at centret har de nødvendige faglige kompetencer for at kunne levere den nødvendige pleje og omsorg for beboerne. Der sikres løbende kompetenceudvikling af medarbejderne, og gennem de sidste 3-4 måneder har der været undervisnings-tilbud i emner relateret til faldudredning, misbrug, urinvejsinfektioner og kroniske sygdomme. Geriatrik Team har forestået undervisningen, og der er søgt fondsmidler, så man kan fortsætte samarbejdet i det nye år.

Der er gennemført kompetenceafklaring af alle social- og sundhedsassistenter.

Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne udtrykker tilfredshed med tilbud om undervisning og mulighederne for faglig sparring med sygeplejerskerne. Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge informationer om instrukser.

En medarbejder beskriver, at hun netop i dag har aftalt med en sygeplejerske, at hun skal oplæres i øreskylning. Medarbejder har forinden orienteret sig om arbejdsgangen ved at søge informationer i VAR.

#### Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er relevant fokus på at sikre den nødvendige faglighed på centret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling.

### 3.3.2 Tværfagligt samarbejde

#### Data

Vidensdeling mellem vagter sker via dokumentationen i omsorgssystemet. I særlige situationer kan den personlige overlevering prioriteres. Det er leders oplevelse, at aftenvagter på eget initiativ ofte møder ind i vagten på så tidligt et tidspunkt, at der lige er tid til at udveksle enkelte observationer med dagvagterne.

Den tværfaglige dialog og sparring foregår løbende og i diverse mødefora. Der arbejdes med det tværfaglige rehabiliteringsforum, men dette er dog ikke relevant i forhold til de to plejecenterbeboere.

Som led i både kompetenceudvikling og styrkelse af det tværfaglige samarbejde foregår løbende vidensdeling mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. En gang ugentligt mødes gruppen, og aktuelle fagområder/emner drøftes med udgangspunkt i cases. Centrets to udviklingssygeplejersker er tovholdere på opgaven.

På de to afdelinger med plejeboliger opleves god sygeplejemæssig dækning, hvilket giver gode muligheder for faglig sparring og bedside-oplæring. Vurderes behov for særlig kompleks sygepleje samarbejdes med Akutteamet.

Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring, og at samarbejdet imellem faggrupperne er velfungerende. Den faste mødestruktur og den daglige kontakt med terapeuter og sygeplejersker bidrager til at sikre en let adgang til faglig drøftelse omkring en borgers/beboers helbredsmæssige situation, når der er behov herfor.

Begge medarbejdere oplever, at man er gode til at hjælpe hinanden i afdelingerne og ikke mindst på tværs af afdelingerne. Under interview gør en medarbejder opmærksom på, at hendes næste opgave er at hjælpe en beboer med indtagelse af morgenmaden. Medarbejderen konstaterer senere, at en kollega har overtaget opgaven, da hun vidste, at medarbejderen var midt i interview med tilsynet. Medarbejder takker sin kollega for opmærksomheden.

**Tilsynets vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne finder det tværfaglige samarbejde velfungerende.

## 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 økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale-, 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.

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 beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejderens 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 og observation. 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 og observationer 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	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 afhjælpes.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>



#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- 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 besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

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

## 5. 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 fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.