

Tilsynsrapport
Træningscenter Gladsaxe
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2019

Maj 2019

INDHOLD

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Vurdering | 3 |
| 1.1 | Tilsynets samlede vurdering | 3 |
| 1.2 | Tilsynets anbefalinger | 4 |
| 2. | Oplysninger om centret | 5 |
| 3. | Datagrundlag | 6 |
| 3.1 | Opfølgning på foregående tilsyn | 6 |
| 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, aktivitet og velfærdsteknologi | 8 |
| 3.2.4 | Omgangsform og sprogbrug | 9 |
| 3.3 | Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde | 10 |
| 3.3.1 | Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling | 10 |
| 3.3.2 | Tværfagligt samarbejde | 11 |
| 4. | Tilsynets formål og metode | 12 |
| 4.1 | Formål | 12 |
| 4.2 | Metode | 12 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 13 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 14 |
| 5. | Præsentation af BDO | 15 |

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

Tilfredsstillende

Det er tilsynets overordnede vurdering, at centret har en del udfordringer i opgaven med at fungere som både et nyetableret center med midlertidige pladser, og samtidigt i en overgangsperiode at skulle fungere som plejecenter for beboere i plejeboliger. Det faktum, at kun få beboere har valgt at blive boende på centret, gør det vanskeligt at opretholde en høj kvalitet i arbejdet med at skabe et hverdagsliv, der er målrettet målgruppen af beboere på plejecenter, og som man kender det fra kommunens andre plejecentre.

Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at centrets ledelse og medarbejdere håndterer udfordringen på en meget tilfredsstillende måde og gør en stor indsats for at skabe så tilfredsstillende rammer som overhovedet muligt. Tilsynet vurderer således, at der er fulgt op på anbefalingerne i det omfang, det er muligt på baggrund af den aktuelle situation.

På tilsynstidspunktet er der 7 beboere tilbage i plejeboligerne. Heraf er der planlagt snarlig flytning for en af beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, men oplever dog, at det er forskellige medarbejdere, som kommer og yder hjælpen. En beboer udtrykker glæde ved at bo på plejecentret, mens to andre beboere finder visse vanskeligheder herved på grund af den aktuelle situation.

På baggrund af den aktuelle situation vurderer tilsynet, at centret er udfordret på at skabe socialt samvær omkring måltiderne for alle beboerne, idet disse bor spredt på flere afdelinger. Det er dog tilsynets vurdering, at der i forhold til en konkret afdeling er fagligt fokus på at skabe trivsel omkring måltidet for de tre beboere, som bor på afdelingen.

Tilsynet vurderer, at centret har fokus på at sikre aktivitetstilbud for de tilbageværende beboere. Aktivitetsmedarbejderen gør en stor indsats for netop at sikre, at aktivitetstilbuddene er målrettet den individuelle beboers behov og ønsker. Tilsynet bemærker positivt, at aktivitetsmedarbejderen har et indgående kendskab til de tilbageværende syv beboeres særlige ønsker.

I forhold til tilbud om aktiviteter er det tilsynets vurdering, at centrets udfordring ligger i at skabe et socialt fællesskab for den lille gruppe af beboere, således at disse oplever fællesskab med ligestillede.

Omgangstonen på centret er meget tilfredsstillende. Der observeres respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes individuelle behov og ønsker. Under interview med medarbejderne bemærker tilsynet dog generelt, at medarbejderne har visse vanskeligheder ved at anvende den faglige terminologi i deres besvarelse af tilsynets spørgsmål.

Medarbejderne giver udtryk for, at de finder overgangsperioden vanskelig at agere i.

Det er tilsynets vurdering, at centret har de nødvendige kompetencer i forhold til at kunne levere kerneydelser for beboerne. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den tværfaglige sparring i hverdagen, og medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som meget velfungerende.

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. På baggrund af ledelsens refleksioner omkring pårørendemøde og bustur til kommunens øvrige plejecentre samt medarbejders erfaring med beboer, som er indflyttet på andet plejecenter, anbefaler tilsynet, at der i et fagligt forum arbejdes videre med ideerne omkring dette. Tilsynet anbefaler, at dette sker med formålet om at vise beboerne eksempler på det levede liv på et plejecenter og samtidig sikre, at beboerne træffer beslutning om deres fremtid på et så informeret grundlag som muligt. Tilsynet anerkender det arbejde, der allerede er foregået.
 2. Tilsynet anbefaler, at der som led i kompetenceudviklingen af medarbejderne rettes fokus på at styrke medarbejdernes evne til mundtligt at kunne redegøre for levering af kerneydelserne ved brugen af den faglige terminologi.
-

2. OPLYSNINGER OM CENTRET

| |
|---|
| Adresse |
| Træningscenter Gladsaxe, Kildebakkegårds Allé 165, 2860 Søborg |
| Leder |
| Anne Kristensen |
| Antal boliger |
| 7 plejeboliger |
| Dato for tilsynsbesøg |
| 16. maj 2019 |
| Tilsynets deltagerkreds |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Interview af 3 beboere• Observationer• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter) <p>Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne. Tilsynet er udført som et dagtilsyn</p> |
| Tilsynsførende |
| Gitte Ammundsen, Senior manager, sygeplejerske |

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Ved sidste tilsyn i 2018 fik centret en del anbefalinger på en række forskellige områder. Leder fremviser handleplanen, der er udarbejdet i forbindelse med opfølgning på disse anbefalinger.</p> <p>Ledelsen udtrykker, at man gør, hvad der er muligt for at sikre en tilfredsstillende hverdag for beboerne, men erkender samtidig, at der er områder, hvor man ikke kan forbedre forholdene væsentligt på grund af den aktuelle situation med omorganiseringen. Ledelsen beskriver, at særligt rammerne er en stor udfordring i forhold til at sikre kvalitet i beboernes hverdagsliv, idet de syv tilbageværende beboere er spredt på fire etager. Det er erfaringen, at det kan være vanskeligt at skabe en tilpas rolig stemning på afdelingerne, som flere beboere netop har behov for. Borgere på midlertidigt ophold giver ofte anledning til en del forskelligartet aktivitet på afdelingen. Yderligere opleves det vanskeligt at sikre den nødvendige kontinuitet i plejen.</p> <p>Under interviewet reflekterer ledelsen over fordelene ved, at man på en af de ugentlige busture eventuelt tog beboere med på besøg på et af kommunens plejecentre. Formålet hermed skulle være at vise beboerne eksempel på det levede liv på et plejecenter målrettet målgruppen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man har prioriteret at implementere den personcentrede omsorg, da dette gav god mening i forhold til såvel plejecentrets beboere og borgerne på midlertidigt ophold. Den personcentrede omsorg er den grundlæggende indstilling og tilgang, man gerne vil arbejde ud fra fremadrettet. Størsteparten af medarbejderne har været på kursus i den personcentrede omsorg.</p> <p>Det er ledelsens oplevelse, at der er et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. En medarbejder går på tværs af alle etager og tilbyder aktiviteter - herunder aktiviteter via klippekortsordningen. Status er lige pt., at de tilbageværende beboere ofte ikke ønsker at deltage i aktiviteter på grund af helbredsæssige udfordringer. Man prøver at involvere dem på et niveau, der er muligt. Eksempelvis forsøger man at motivere til mindre aktiviteter som eksempelvis socialt samvær og medinddragelse i lette praktiske opgaver.</p> <p>På centret har man fokus på det gode måltid og er blandt andet i gang med indsatser i forhold til styrkelse af medarbejdernes bevidsthed omkring egen rolle og ansvar. Det pædagogiske måltid er ved at blive implementeret, men man er ikke i mål endnu på alle afdelinger.</p> <p>I forhold til at sikre den rehabiliterende tilgang italesættes det, at man altid skal have for øje at inddrage beboernes ressourcer i videst muligt omfang. Idet centrets største målgruppe er borgere med behov for rehabilitering, opleves rehabilitering som en helt naturlig tilgang.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne i det omfang, det er muligt på baggrund af den aktuelle situation.</p> |

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Data</p> | <p>Beboerne er velplejede. Boliger synes renholdte og ryddelige.</p> <p>Tilsynet møder en medarbejder på et gangareal. Medarbejder bærer vasketøj ud fra en bolig. Tilsynet vurderer umiddelbart i første omgang, at medarbejderen ikke håndterer vasketøjet på faglig korrekt måde. Tilsynet taler med medarbejderen herom og får oplyst, at der er tale om helt rent linned, men at medarbejderen opdagede, at der var hul i sengetøjet, og derfor valgte ikke at lægge det på hos beboeren. Tilsynet roser medarbejderen for den omsorgsfulde handling.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for. Beboerne oplever dog, at de møder mange forskellige medarbejdere i modtagelsen af hjælp til personlig pleje.</p> <p>En beboer udtrykker glæde ved at bo på plejecentret. Beboeren synes, at hverdagen forløber tilfredsstillende på trods af den aktuelle situation.</p> <p>Anden beboer udtrykker, at hun bestemt ikke trives på centret. Beboeren kan ikke helt redegøre for baggrunden herfor. Medarbejder oplyser, at beboeren er noget forvirret omkring alt det nye, der sker. Beboer og pårørende har, ifølge medarbejder, endnu ikke helt taget stilling til en eventuel flytning.</p> <p>Tredje beboer fortæller, at hun trives nogenlunde, men oplever, at det giver meget uro at bo sammen med anden målgruppe.</p> <p>Under interview af medarbejderne beskrives, at hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov og ønsker. Man forsøger på bedst mulig måde at tilrettelægge hjælpen, så beboerne får denne på det ønskede tidspunkt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at godt halvdelen af beboerne har en kontaktperson, men at det i hverdagen er svært at leve op til principperne bag ordningen. I plejen arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Medarbejder pointerer, at inddragelse af beboerne også handler om, at man hjælper beboeren med at prioritere, hvilke opgaver de skal inddrages i, hvis ressourcerne er begrænsede.</p> <p>Den ene af de to medarbejdere, som deltager i interviewet, har gennemgået kursus i den personcentrede omsorg. Medarbejder oplever, at hun anvender principperne herfra i praksis. Tilsynet bemærker, at medarbejder har lidt vanskeligt ved at reflektere over arbejdet med den personcentrede omsorg og anvende de faglige termer omkring Tom Kitwoods teorier.</p> <p>Medarbejder, som endnu ikke har modtaget undervisning i den personcentrede omsorg, henviser til et fokus på borgeren i centrum, og at man tager udgangspunkt i den enkelte beboers særlige udfordringer og finder frem til, hvordan man kan skabe størst mulig livskvalitet for den enkelte. Medarbejderne oplever, at man bruger livshistorien som et redskab til at skabe trivsel.</p> <p>Medarbejderne oplever det vanskeligt at yde den tilfredsstillende kvalitet i plejen, da der mangler kontinuitet og genkendelighed i plejen. Medarbejderne oplever, at der er alt for mange forskellige medarbejdere omkring beboerne, og det er svært at skabe en stille og rolig hverdag for beboerne.</p> |
| <p>Tilsynets vurdering</p> | <p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at et par beboere finder visse vanskeligheder ved at bo på plejecentret på grund af den aktuelle situation.</p> |

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes individuelle behov og ønsker.

3.2.2 Mad og måltider

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Tilsynet observerer et måltid på en afdeling. Beboerne nyder maden, og to medarbejdere sidder med ved bordet. De to medarbejdere hjælper beboere med indtagelse af frokosten. Støtten til måltidet gives på en faglig korrekt måde.</p> <p>Ved bordet sidder både beboere og borgere på midlertidigt ophold. Under måltidet er der hyggelig dialog mellem disse og medarbejderne.</p> <p>Der udtrykkes tilfredshed med madens kvalitet, som altid opleves velsmagende.</p> <p>Under interview af de tre beboere giver alle udtryk for tilfredshed med maden. En beboer oplever, at måltiderne er noget, man ser frem til.</p> <p>Det er forskelligt, om beboerne spiser i egen bolig eller sammen med andre. På en afdeling, hvor der stadig bor tre beboere, samles disse til måltider, og aktivitetsmedarbejderen prioriterer at deltage heri for at bidrage til trivslen omkring måltidet for netop beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der opleves en forskellig tilgang fra personalets side i forhold til, hvorvidt beboerne motiveres til at komme ud og spise i fællesskab med de andre. Det er medarbejdernes oplevelse, at nogle medarbejdere har mere fokus og held med at motivere beboerne til at indtage deres måltider i fællesskabet. Medarbejder beskriver, at med den rette tilgang kan de fleste af beboerne motiveres til at spise i fællesskabet med de andre borgere. Medarbejder oplever i forbindelse med måltiderne, at der fra nogle kollegers side er en tendens til at afskærme en konkret beboer mere, end det er nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at deres opgave omkring måltidet er at dele medicin ud, dække borde, gøre mad klar og observere, om beboerne får det at spise, de skal. Derudover er opgaven at skabe en hyggelig stemning og dialog. Medarbejder oplyser, at man ofte er alene på nogle af B-afdelingerne, hvor beboerne bor, og således selv har alle opgaver omkring måltidet, hvilket kan opleves som en presset situation af og til.</p> <p>Det er vurderingen, at beboerne ikke umiddelbart kan inddrages i praktiske opgaver omkring måltidet.</p> <p>Som led i at sikre beboerne den rigtige ernæring sker der faglig sparring med sygeplejersken og diætisten. Medarbejder beskriver konkret eksempel på indsatser relateret til en beboer med vægtproblemer.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til en konkret afdeling er fagligt fokus på at skabe trivsel omkring måltidet for de tre beboere, som bor på afdelingen.</p> <p>Tilsynet vurderer samtidigt, at der på baggrund af den aktuelle situation er visse vanskeligheder med at skabe socialt samvær omkring måltiderne for alle beboerne, idet disse bor spredt på flere afdelinger.</p> |

3.2.3 Træning, aktivitet og velfærdsteknologi

| | |
|-------------|--|
| Data | <p>Ved rundgang på fællesarealerne opholder nogle af beboerne sig i deres egen bolig. Andre beboere er på besøg hos pårørende eller deltager på dagens bustur til Tivoli med efterfølgende frokost. Tilsynet får oplyst, at der hver torsdag er tilbud om bustur, hvilket nogle af beboerne har stor glæde ved at deltage i.</p> <p>Ingen af de tilbageværende beboere modtager vedligeholdende træning eller benytter træningsfaciliteterne på centret.</p> |
|-------------|--|

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>Beboerne har generelt svært ved at svare på spørgsmål vedrørende aktiviteter. En beboer har på tilsynstidspunktet lige fået hjælp til personlig pleje og sidder i sin foretrukne stol. Beboeren har et bord foran sig og er meget optaget af at se TV, mens hun venter på sin morgenmad.</p> <p>Anden beboer sidder hos frisøren og nyder behandlingen. Beboeren kommer til frisør en gang ugentligt, hvilket hun sætter pris på.</p> <p>Tredje beboer sidder og venter på at skulle med på bustur. Beboeren fortæller begejstret, at hun næsten er med på tur hver uge. Beboeren nyder dette og fortæller om oplevelser til forskellige steder, hvor der ofte efterfølgende spises frokost sammen.</p> <p>Medarbejder, som har med aktiviteter og klippekortsordning at gøre, oplyser, at det er hende, som opsøger beboerne for at motivere til deltagelse i aktiviteter. Medarbejder redegør detaljeret for den enkelte beboers konkrete behov for aktiviteter og socialt samvær. Medarbejderen har godt indblik heri.</p> <p>Medarbejder beskriver eksempelvis, at hun har en god dialog med en beboer om de ting, der rører sig på dagen, og hvad der er kommet af nyheder på TV, da beboeren er glad for at se TV og følge med i nyheder. Beboeren har ikke ønsker og behov for at komme på de store ture eller være i større sociale fællesskaber, hvorfor der primært tilbydes enkelte aktiviteter. Medarbejder finder det vigtigt at prioritere den tid til dialog og nærvær, der er nødvendig.</p> <p>I forhold til en anden beboer beskriver medarbejderen, at vedkommende heller ikke har behov og ønsker om deltagelse i de større aktiviteter. Medarbejderen oplever, at beboeren har behov for hyggeligt samvær og dialog, og tilbydes derfor ofte en gåtur til caféen, hvor de sammen nyder en citronvand. Beboeren ser denne aktivitet som noget helt særligt.</p> <p>En tredje beboer motiveres til gåture som led i forebyggelse af yderligere vægtstigning. Medarbejder motiverer beboeren ved at invitere vedkommende med ned og hente dagens avis.</p> <p>Medarbejder oplyser endvidere, at hun prioriterer at sidde med ved morgen- og frokostmåltidet for at skabe en hyggelig atmosfære for beboerne. Når situationen indbyder hertil, prioriterer medarbejderen ligeledes at tale med beboerne om den aktuelle situation vedrørende omorganiseringen, således at beboerne føler sig informeret og lyttet til.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at centret har fokus på at sikre aktivitetstilbud for de tilbageværende beboere.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at aktivitetsmedarbejderen gør en stor indsats for netop at sikre, at aktivitetstilbuddene er målrettet den individuelle beboers behov og ønsker.</p> |

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

| | |
|-------------|---|
| Data | <p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere. Beboerne tiltales venligt og ved fornavn.</p> <p>Tilsynet overværer respektfuld og anerkendende kommunikation overalt på centret. Tilsynet overværer, at en medarbejder med begejstring i stemmen fortæller en borger, at hun har husket at tage strikketøjet med, som de har aftalt.</p> <p>Tilsynet overværer, at en beboer klager over, at hun fryser. Medarbejder forklarer venligt, at hun har tændt for varmen og lukket for vinduet. Senere spørges beboeren, om hun kan mærke temperaturen er steget, hvilket beboeren bekræfter. Da medarbejder forlader beboerens bolig, forsikres beboeren om, at medarbejderen vil komme forbi igen senere.</p> <p>Alle beboere giver udtryk for, at der tales til dem i en venlig og respektfuld tone.</p> |
|-------------|---|

| | |
|----------------------------|--|
| | Medarbejderne redegør for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd med beboerne. Som vigtige faktorer nævner medarbejderne eksempelvis tale i øjenhøjde, tonefald, udvise rolig adfærd, at kropssprog skal hænge sammen med tonefaldet, være lyttende, nærværende samt udvise interesse for beboerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne skal have nogen hjælp til at sætte den faglige terminologi på disse faktorer. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at omgangstonen på centret er meget tilfredsstillende. beboerne oplever god omgangstone. Der vurderes respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere. |

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Ledelsen oplyser, at der i forbindelse med omorganiseringen er skiftet en del personale ud for at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer til den nye funktion som enhed for midlertidigt ophold.</p> <p>Centret har de nødvendige kompetencer til at løse pleje- og omsorgsopgaven for plejebeboerne. Der er i forbindelse med omorganiseringen kommet en del flere sygeplejersker til, hvilket har givet gode muligheder for mere faglig sparring også i forhold til de tilbageværende beboere. Beboer- og borgergruppen forsøger man i overgangsperioden at ligestille og se som en samlet gruppe, som kan have fælles udfordringer.</p> <p>Ledelsen udtrykker, at det primært er i forhold til de fysiske rammer, at man er udfordret ved fortsat at skulle fungere som et plejecenter. Eksempelvis opleves det vanskeligt at tilbyde et tilstrækkeligt skærmet miljø for de beboere, som måtte have behov herfor.</p> <p>På afdelingen, hvor der pt. bor flest plejecenterbeboere, forsøger man at indlægge borgere på midlertidigt ophold, som har samme behov og udfordringer som netop plejecenterbeboerne.</p> <p>Sygefraværet ligger på et lidt højere niveau end ønskeligt, men der er ledelsesmæssigt fokus herpå.</p> <p>Under gruppeinterviewet oplyser medarbejderne, at den nuværende situation opleves svær, og at der er faglige udfordringer, som kan være vanskelige at håndtere. Eksempelvis beskriver medarbejderne, at det er vanskeligt at have både beboere og borgere på midlertidigt ophold på samme afdeling, da der er forskellige regler for, hvad disse må og ikke må. Plejecenterbeboerne må gerne ryge og drikke i deres egen bolig, men det modsatte gør sig gældende for borgere på midlertidigt ophold.</p> <p>Medarbejder fortæller, at det har været vanskeligt at være vidende til beboere, som ikke har haft den nødvendige trivsel på centret under omorganiseringen. Medarbejder fortæller om en beboer, som i første omgang fravalgte at flytte til andet center, men efter nogen tid ombestemte sig. Medarbejderen besøgte efterfølgende den konkrete beboer på det nye center og konstaterede med stor glæde, at beboeren hurtigt var faldet godt til i sin nye omgivelser og havde fået livskvaliteten tilbage.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at centret har de nødvendige kompetencer i forhold til at kunne levere kerneydelser for plejecenterbeboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ud fra en faglig betragtning finder overgangsperioden vanskelig at agere i.</p> |

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Ledelsen oplyser, at man har fokus på at sikre gode muligheder for faglig sparring i hverdagen.</p> <p>Eksempelvis samles personalet hver morgen med sygeplejersken, og dagens opgaver gennemgås og fordeles. Om formiddagen sker der igen faglig sparring og opsamling, og her forsøger man, så vidt det er muligt, at også terapeuterne deltager.</p> <p>En gang ugentligt afholdes et statusmøde med visitationen og repræsentanter fra alle faggrupper. Borgere på midlertidigt ophold gennemgås, men det faglige rum danner også rammen for en faglig dialog omkring plejecenterbeboernes udfordringer.</p> <p>Ledelsen oplyser endvidere, at der er stort fokus på den kognitivt skrøbelige beboer, og hvordan man sikrer størst mulig værdighed for den enkelte.</p> <p>Pårørendesamarbejdet foregår i en løbende dialog, når der er behov. Ledelsen overvejer pt. at indkalde til et pårørendemøde for beboerne og pårørende med henblik på at give en orientering om status på den nuværende situation.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at det tværfaglige samarbejde på centret er velfungerende. Gennem daglig sparring og tværfaglige møder er der gode muligheder for sparring omkring beboerne.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om muligheden for faglig sparring med eksempelvis demenskoordinator og diætist.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den tværfaglige sparringen i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som velfungerende.</p> |

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 medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews 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 ved helhedstilsyn.

| Samlet vurdering | Samlet vurdering |
|----------------------------|---|
| Særdeles tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Meget tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Mindre tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan. |
| Ikke tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen. |

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.