



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Egegården

Uanmeldt tilsyn
April 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om plejeboliger	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Status og udviklingsområder	7
3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn	7
3.3 Personlig pleje og støtte	8
3.4 Praktisk støtte	9
3.5 Mad og måltider	9
3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning	11
3.7 Kommunikation og adfærd	12
3.8 Observationsstudie	13
3.9 Organisatoriske rammer	15
3.10 Tværfagligt samarbejde	16
4. Tilsynets formål og metode	18
4.1 Formål	18
4.2 Metode	18
5. Vurderingsskema	19
Om BDO	20

Forord

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

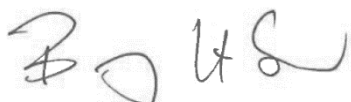
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete plejeboligenhed. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger og anbefalinger.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og observationsstudier. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger optræder som nævnt 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



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejeboliger

Oplysninger om Plejeboliger og tilsynet

Navn og adresse: Plejeboliger Egegården, Klausdalsbrovej 213, 2860 Søborg

Leder: Jan Munkholm

Antal boliger: 129 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. april 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen (Helle Stougård, afdelingsleder og Dorthe Dybro, leder for service, rengøring og daghjem samt Jan Munkholm, leder af Egegården)
- Interview af tre beboere
- To observationsstudier
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske og en aktivitetsmedarbejder)

Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynskonsulenter:

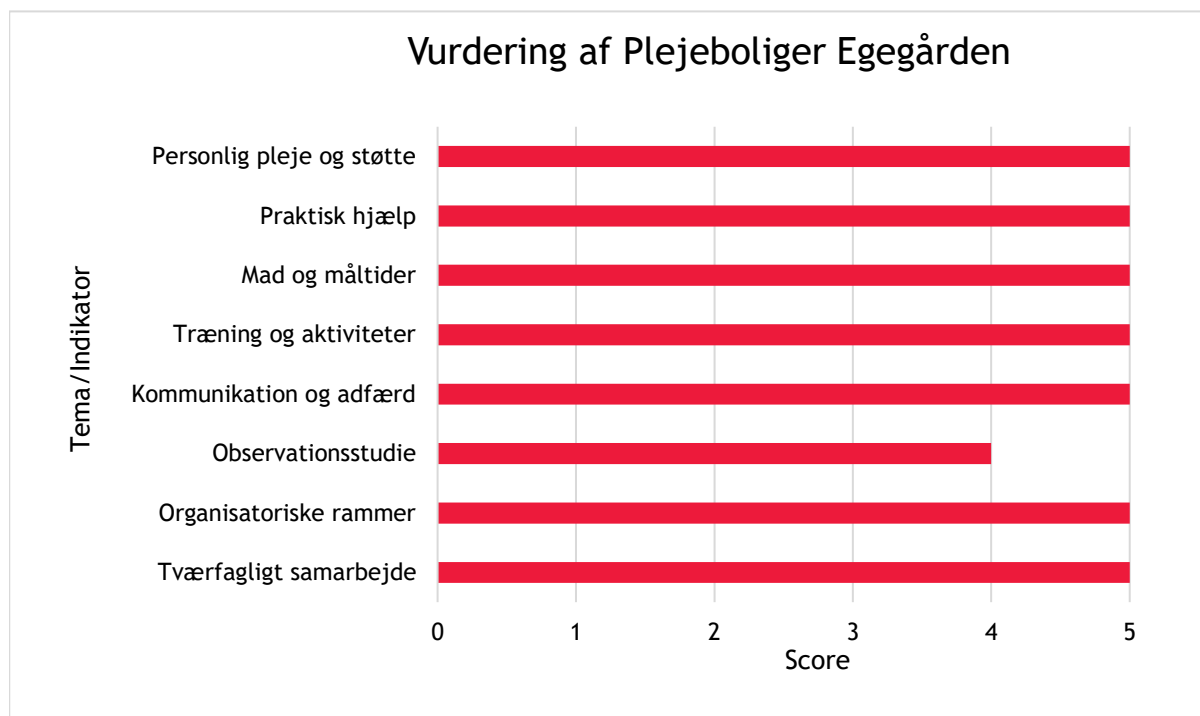
Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Beboerne giver udtryk for deres tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis redegør for faglige tilgange, herunder demensfaglige og rehabiliterende tilgange, der understøtter trivsel og medinddragelse hos beboerne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne søger faglig sparring ved observerede ændringer i beboernes psykiske eller fysiske funktionsniveau.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvalitet og hyppighed i rengøringen samt muligheden for selv at være aktiv omkring de praktiske opgaver. Tilsynet vurderer dertil, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den praktiske hjælp leveres, og hvordan der skal handles ved smitterisikosituationer, samt hvordan beboerne kan inddrages i opgaverne efter ønske og funktionsniveau.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at måltiderne afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, og at der tages individuelle hensyn til omgivelser, mad og serveringsform.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation, og at de imødekommes i behovet for selvbestemmelse og inddragelse samt samvær og relationer med medbeboere.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for afvikling af det gode måltid, samt hvorledes der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Træning og aktiviteter

Det vurderes, at beboerne tilbydes varierende, tilpassede og meningsfulde aktiviteter og træning, samt at de tre interviewede beboere giver udtryk for at have en hverdag med aktiviteter, som passer til deres interesser og behov. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes beboernes individuelle behov for aktiviteter og træning understøttes i det daglige.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes, at beboerne oplever alle medarbejdere som rare og imødekommende, og at de udviser respekt for beboernes privatsfære. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre og anvende faktorer med betydning for kommunikationen med beboere med kognitive udfordringer.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer en venlig, rolig og individuel tilpasset kommunikation og kontakt til beboerne. Det vurderes desuden, at der ved begge studier er et nærværende samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, hvor beboeren sikres selvbestemmelse og medinddragelse, og hvor plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Dertil vurderes det, at medarbejderne organiserer og planlægger plejen hensigtsmæssigt, så der undgås unødige afbrydelser i plejen. Det er desuden tilsynets vurdering, at de infektionshygiejniske retningslinjer generelt overholdes, dog vurderer tilsynet, at der ikke ses brug af engangsforklæde i det ene observationsstudie, og i det andet observationsstudie tages engangsforklædet ikke rettidigt af efter en uren procedure.

Organisatoriske rammer

Tilsynet vurderer, at ledelsen har et målrettet fokus på at sikre en stabil organisering og mødestruktur, på trods af en periode med vakante lederstillinger. Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter medarbejderne i faglig refleksion og udvikling, samt sikrer, at der er et kontinuerligt fagligt fokus på alle beboerne, som bidrager til beboernes trivsel i dagligdagen.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilstrækkelig mulighed for vidensdeling, læring og faglig refleksion i dagligdagen.

Tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på at sikre rammer, systematik og tilgængelighed for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne oplever og redegør for et velfungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde med husets sygeplejersker og terapeuter samt læger.

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 retter en opmærksomhed på anvendelsen af engangsforklæder i forbindelse med støtte til personlig pleje, så de infektionshygiejniske retningslinjer overholdes i alle situationer.

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data:**Ledelsen**

På tilsynsdagen er ledelsen repræsenteret ved tilstedeværelse af en afdelingsleder og lederen for service og daghjem samt en nyansat leder for plejeboligerne Egegården. Ledelsen beretter om en periode, hvor der har manglet to afdelingsledere samt en øverste leder for plejeboligerne siden januar måned. Dette har medført, at der har været en del fokus fra de resterende afdelingsledere på at vedligeholde og sikre driftsopgaver i huset.

Ledelsen beretter om løbende fokus på fastholdelse af medarbejdere samt en grundig introduktion af nyansatte medarbejdere. Derudover er der tiltag i gang med henblik på rekruttering i fremtiden, blandt andet ved et samarbejde med HR-afdelingen om stillingsannoncer og inddragelse af medarbejdernes perspektiv på, hvad der definerer en attraktiv arbejdsplads.

Ledelsen fortæller om en løbende opmærksomhed på, at alle medarbejdere styrkes i at arbejde ud fra den faglige tilgang 'Person Centreret Omsorg', og derfor afholdes der internt kursusforløb for alle nyansatte i dette. Ledelsen fortæller, at værdighedspolitikken for Gladsaxe Kommune er naturligt integreret på Egegården, og at dette blandt andet afspejles i en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne og fokus på selvbestemmelse. Der holdes beboermøder flere gange årligt, hvor der blandt andet har været drøftelser vedrørende ønsker til livets afslutning. Ledelsen supplerer med, at relationsdannelser og oplevelse af livskvalitet for beboerne er vigtigt, og derfor er der også en opmærksomhed på at hjælpe beboerne med at danne gode naboskaber og venskaber.

3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn

Data:**Ledelsen**

I forbindelse med tilsynet i 2023 modtog Egegården anbefalinger i relation til implementering af principperne for afholdelse af det gode måltid, ergonomiske arbejdsstillinger, de infektionshygiejniske retningslinjer samt medarbejdernes fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

Ledelsen fortæller, at der har været løbende fokus på at implementere principperne for afholdelse af det gode måltid. Dette er sket ved italesættelse og støtte fra afdelingsledere og ressourcepersoner for kost i de enkelte afdelinger. Derudover er der et samarbejde med ergoterapeuterne i dagligdagen, der blandt andet udreder beboere for dysfagi, og sikrer den rette kosttype til beboere med behov. Ledelsen fortæller desuden, at der er ansat ungarbejdere i timerne omkring aftensmåltidet, og at dette tiltag støtter aftenmedarbejderne, så de kan fokusere ekstra på ro og samtale om middagsbordet. Der er desuden udarbejdet kort med instruktioner, både på dagens menu samt menuen for den efterfølgende dag, og hvorledes menuen skal tilberedes og serveres. Ud over dette beretter ledelsen om en målsætning for at reducere CO₂ udledningen fra fødevarer ved at indføre flere plantebaserede proteiner i kosten.

I forhold til anbefalingen for efterlevelse af de ergonomiske principper fortæller ledelsen, at der er indført forflytningskursus for alle medarbejdere, samt en ressourceperson i hver afdeling og en fysioterapeut som tovholder, der er ansvarlig for introduktion af nyansatte.

Ledelsen fortæller, at der i forhold til anbefalingen vedrørende de infektionshygiejniske retningslinjer har været et samarbejde med kommunens hygiejnesygeplejerske, der har afholdt undervisningsforløb ude i afdelingerne. Tidligere har der været et lokalt hygiejneudvalg på Egegården, som bidrog til et systematisk fokus på forskellige hygiejnetemaer, såsom mundhygiejne, brug af handsker, intim hygiejne mm. Ledelsen overvejer at indføre dette hygiejneudvalg igen i den nære fremtid.

3.3 Personlig pleje og støtte

Data:

Observation

Alle tre interviewede beboere fremstår velsoignerede, og de ses veltilpasse, hvilket også gør sig gældende for beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboere

Alle tre interviewede beboere oplever at få støtte og hjælp til deres personlige pleje efter deres behov, ønsker og vaner. Alle beboerne tilkendegiver at føle sig trygge, og de oplever, at aftaler overholdes, og at hjælpen gives til tiden. For eksempel er der en beboer, der siger: *'I det store hele er det godt, at der er ikke noget at klage over. Jeg prøvede at trykke på den her (nødkaldet), og så kommer der nogen med det samme, der er ikke noget med, at de ikke vil hjælpe, de hjælper med det hele!'*, en anden beboer siger: *'det gør mig tryk, at de holder øje med mig, og kigger til mig om natten'*.

Alle beboerne oplever en tilfredsstillende kontinuitet blandt medarbejderne, og de tilkendegiver, at alle er søde og rare. En af beboerne siger: *'der er ikke den store udskiftning i medarbejderne, og hvis der er en vikar, er de også søde og rare'* og en anden beboer siger: *'Det er nogenlunde de samme, der kommer og hjælper, alle er søde, men det er jo rart at have de samme, der er jo altid nogen, man bliver lidt tættere med, men alle er søde'*.

Alle tre beboere oplever god kvalitet i udførelsen af hjælpen, og de oplever at kunne være aktive og bidrage med egne ressourcer.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller og beskriver, hvordan de sikrer hjælpen til pleje og støtte hos beboerne ved at orientere sig i døgnrytmeplanen samt ved dialog med beboerne på dagen. Medarbejderne nævner, at de har et samarbejde med beboeren, og at de arbejder ud fra principperne i den faglige tilgang for 'personcentreret omsorg'. Medarbejderne siger, at de 'skræddersyr' plejen ud fra, hvad beboeren ønsker, og samtidig er de opmærksomme på at inddrage beboernes ressourcer i både mindre og større opgaver og dermed arbejde med et rehabiliterende sigte.

Medarbejderne beskriver de tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne, som bl.a. er kendskabet til den enkelte beboer og overholdelse af aftaler samt hurtig hjælp, hvis beboerne bruger deres nødkaldsknap. Medarbejderne beskriver, at kontinuiteten sikres igennem kontaktpersonssystemet og den daglige planlægning. Medarbejderne nævner, at de er opmærksomme på at introducere afløser og vikarer til de enkelte beboeres døgnrytmeplaner, for at beboerne skal have den bedst mulige oplevelse.

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på ændringer i beboernes tilstand, og de bruger formiddagsmødet på afdelingen til at drøfte, vidensdele og sparre med hinanden omkring ændringer og observationer hos beboerne. Medarbejderne fortæller, at de har systematiske beboerkonferencer, hvor de enkelte beboeres trivsel vurderes ud fra 'Blomsten' med de psykologiske behov. Hos nyindflyttede beboere er der 'nysgerrighedskonferencer', hvor medarbejderne bruger de første 14 dage til at undersøge, hvilke tiltag der skaber trivsel hos beboeren.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. De interviewede beboere giver udtryk for deres tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis redegør for en demensfaglig tilgang, der sikrer trivslen hos beboerne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne søger faglig sparring ved observerede ændringer i beboernes psykiske eller fysiske funktionsniveau.

3.4 Praktisk støtte

Data:**Observation**

Fællesarealerne fremstår rene, lyse og indbydende. Boligerne fremstår ligeledes ryddelige og rengjorte, svarende til beboernes levevis. Dertil ses hjælpemidler rengjorte med en tilfredsstillende hygiejnisk standard.

Interview med beboere

Alle tre beboere fortæller, at de er tilfredse med rengøringen, selv om dette nu udføres hver anden uge, frem for en gang ugentligt som tidligere. Dette har ikke medført nedgang i den oplevede kvalitet, ifølge beboerne. En af beboerne udtaler: *'de gør det pænt, og de kommer og tømmer affaldsbøtter og sådan, jeg er godt tilfreds. I starten er der så meget nyt, man skal finde ud af, men jeg er tilfreds. Jeg ordner lidt, jeg kan godt lige glatte sengen lidt, og hvis der er noget, der skal ryddes op i, men hvis jeg taber noget, så bliver det liggende, og så kommer der en og hjælper med at samle det op. Både værelset bliver også altid ordnet pænt'*. Alle beboerne oplever at kunne bidrage med lettere rengøringsopgaver i egen bolig i forhold til deres ressourcer og funktionsevne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er fast rengøringspersonale i afdelingerne, der varetager den grundlæggende rengøring på fællesarealerne og i beboernes bolig. Medarbejderne fortæller, at de supplerer den grundlæggende rengøring ved at rengøre efter uheld eller spild, og at de er opmærksomme på, at boligen altid efterlades ryddelig og pæn. Medarbejderne fortæller om situationer, hvor der er skærpet opmærksomhed på hygiejnen, f.eks. ved smitterisiko. I disse tilfælde er der udarbejdet 'actioncards' med instrukser for værnemidler og rengøringsstandard. Medarbejderne fortæller, at de sikrer den daglige infektionshygiejne ved at benytte engangsforklæde og handsker samt udføre håndhygiejne i de rette situationer. Medarbejderne nævner, at nogle af beboerne gerne vil deltage i løsningen af praktiske opgaver, og at de derved støttes til at hjælpe med at dække bord, folde servietter eller rede seng.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvalitet og hyppighed i rengøringen samt muligheden for selv at være aktiv omkring de praktiske opgaver. Tilsynet vurderer dertil, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den praktiske hjælp leveres, og hvordan der skal handles ved smitterisikosituationer, samt hvordan beboerne kan inddrages i opgaverne efter ønske og funktionsniveau.

3.5 Mad og måltider

Data:**Observation**

Tilsynet observerer flere hyggelige morgenmåltider og frokostmåltider i alle afdelingerne. Alle fælles-spisestuerne ses med flere borde af både mindre og større størrelse. På bordene ses dækkeservietter med beboernes navne samt servietter, blomster og små bakker med salt, peber og krydderier. En lang køkkenø skiller køkkenet fra spisestuen, så beboerne har et tæt kig til de medarbejdere, der tilbereder og ordner opgaver i køkkenet.

Til et af morgenmåltiderne ses et stort udvalg af drikkevarer, som beboerne kan forsyne sig fra. Der dufter af nybagt brød og frisklavet kaffe. Der høres stille musik fra radioen i baggrunden, og der både ses og høres en hyggelig stemning med livlig snak blandt beboerne og medarbejderne. Tilsynet overhører en tilfældig samtale blandt to beboere: *'jeg tror virkelig, at de (medarbejderne) godt kan lide at*

arbejde med ældre mennesker', hvortil en anden beboer spørger: 'hvorfor tror du det?', beboeren svarer: 'fordi de smiler altid så meget'.

De medarbejdere, der håndterer fødevarer, ses iført engangsforklæde og handsker, og de udfører håndhygiejne efter retningslinjerne.

Frokosten observeres kort i flere afdelinger. Til frokostmåltidet på en af afdelingerne ses medarbejdere, der klargør fade med smørrebrød i køkkenet, imens flere beboere kommer til spisestuen, og får placeret sig ved deres faste pladser. Nogle af medarbejderne kommer med andre af beboerne, der sidder i kørestol, og hjælper dem med at komme til rette ved bordet.

Bordene er dækket op med tallerkener, glas og mindre kander med vand samt individuelle drikkevarer til de beboere, der ønsker andet. De flot pyntede smørrebrødsfade sættes på bordene med redskaber, så beboerne selv kan tage, hvad de ønsker. Til de beboere, der har specialkost, er der mindre fade anrettede særskilt til dem. Der ses brug af ergonomisk bestik og specialkopper med tud til beboere med nedsat funktionsevne. Enkelte af medarbejderne er placerede ved bordene, hvor de støtter med hjælp til måltidet, og bidrager til hyggelig samtale, og andre medarbejdere varetager opgaver i køkkenet.

I en anden afdeling ses en 'mandegruppe' som sidder sammen og nyder hinandens selskab, hvor snakken går lystigt. Ved et andet bord sidder en beboer, der ser ud til at nyde at spise alene i fællesrummet. Ved et tredje bord sidder to beboere sammen, og ved to enkeltmandsborde sidder en medarbejder ved hvert bord, og støtter beboerne individuelt med at spise. Den ene beboer får hjælp til at få skåret maden ud, og kan dermed selv spise med ergonomisk gaffel. Den anden beboer får hjælp til at føre maden til sin mund på en rolig måde, hvor medarbejderen er opmærksom på beboerens tempo.

Flere beboere får anrettet sild og salater i små skåle på et mindre fad, så de selv kan tilberede deres smørrebrød ved bordet. En beboer med nedsat kognitiv funktion sidder skærmet under måltidet i et tilstødende rum, hvor der er et stort vindue, så beboeren kan se køkkenet. Beboeren sidder med en tryghedsskabende bamse i skødet, og holder godt om denne under måltidet.

Interview med beboere

Alle beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation samt rammerne omkring måltidet. Alle de interviewede beboere har valgt at spise alle deres måltider i fællesspisestuerne, idet de alle udtrykker, at der er en hyggelig stemning, og at de holder af relationerne til deres medbeboere.

En af beboerne siger: 'man har jo ikke den store appetit, men den mad, man får er okay, den smager godt, er varieret og kan tygges - man får en plan, så man kan følge lidt med i menuen - der er en hyggelig stemning, og man kan være med, hvis man vil'.

Beboerne giver udtryk for, at der kan gives ønsker til menuen, og at de har mulighed for at deltage i opgaver omkring måltidet, hvis de ønsker det. En af beboerne siger: *'jeg er tilfreds med maden, og jeg deltager ved beboermøderne, hvor vi kan komme med ønsker til menuen - jeg ønsker ikke at dække bord og sådan noget... jeg nyder at andre laver arbejdet!'.*

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at måltiderne tilrettelægges, så der tages individuelle hensyn. Beboerne placeres ved bordene, så der tages mest muligt hensyn til beboernes behov for samvær og relationer med medbeboere. Nogle beboere skal skærmes helt og sidde alene med en medarbejder, nogle beboere skal sidde i små grupper, og andre beboere kan lide at have mange mennesker omkring sig. Det tilstræbes, at der er mest mulig ro under måltidet, og at medarbejderne sidder med ved bordene. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at skabe en hyggelig stemning og ro i lokalet ved at sørge for at slukke for opvaskemaskinerne, og at de har tildelte roller for arbejdsfordelingen ved måltidet. Medarbejderne beskriver, at beboerne selv kan vælge portionsstørrelse, og hvad de vil have at spise, idet der er fadservering fra bordene og mindre kander, som beboerne selv kan hælde fra. Medarbejderne nævner, at nogle af beboerne har glæde ved at deltage til forberedelserne til måltidet ved at hjælpe med at folde servietter eller hjælpe med borddækningen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at måltiderne afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, og at der tages individuelle hensyn til omgivelser, mad og serveringsform.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation, og de imødekommes i behovet for selvbestemmelse og inddragelse samt samvær og relationer med medbeboere.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for afvikling af det gode måltid, og hvorledes der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

Observation:

Afdelingerne er indrettede, så der er et gennemgående tema for udsmykningen på gangen. I den ene afdeling er temaet 'rejser og oplevelser', og der ses flotte store fotografier fra bl.a. Grønland. I forbindelse med billederne er der billedrammer med tekst og oplysninger om Grønlands natur og traditioner. Beboernes hoveddør er personligt indrettet med en lille hylde ved siden af døren, hvor beboerne opfordres til at sætte små figurer og nips, som kan fortælle noget om dem. I en anden afdeling er temaet 'dyr og landbrug', og der ses dertilhørende udsmykning og billeder. I alle afdelingerne er der hyggeligt indrettede opholdsstuer med grønne planter, sofa, lænestole, tæpper og pyntepuder, reoler med aktivitetsgrej og biopejs.

I formiddagstimerne observeres det, hvordan aktivitetsmedarbejderen følger flere beboere til åben træning i træningssalen. Medarbejderen går arm i arm med en beboer, og sludrer om forskellige emner, som får dem begge til at grine. Beboeren, som opleves med nedsat funktionsniveau, ser ud til at nyde gåturen til træningssalen i selskab med medarbejderen. En anden beboer går, støttet til sin rollator, til træningssalen, og går målrettet hen til gangbarren, da beboeren ankommer til salen. I afdelingerne ses tydelige oversigter med aktivitetsplan for både fællesaktiviteter i måneden og afdelingens aktiviteter på en ugeplan. Det ses på planen, at der er musik og bevægelse, koncert, busture, tøjsalg, besøg fra ungdomsskolen, quiz og banko. På tilsynsdagen ses det, at der er et bankoarrangement i aften timerne.

Interview med beboere

Alle beboerne tilkendegiver, at tilbuddet af aktiviteter og træning er tilfredsstillende, og at det passer til deres behov, samt at de deltager i det, de har lyst til. Nogle af beboerne siger således: *'hvis man ikke lige er kommet ud til noget, der foregår, så kommer de og spørger, og får en med, og så er man jo glad for det. De respekterer en, hvis man siger 'nej tak' - men de er gode til lige at sige; 'tror du ikke, at det ville være rart at komme med til det arrangement?'*, og det er det jo altid, når først man kommer af sted. De bliver ikke sure, hvis man siger nej. Det er jo godt at komme ud og være sammen med nogle andre'. En anden beboer siger: *'jeg går til gymnastik hver mandag og onsdag, og jeg elsker at komme på bustur'*.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, hvordan de vedligeholder beboernes funktionsniveau ved, at der er mulighed for at deltage i fysisk træning to gange om ugen i træningssalen samt faste aktiviteter med bevægelse i afdelingen flere gange om ugen. Derudover støttes beboerne i ADL funktioner i deres dagligdag. Der er også ansat fysioterapeuter til at varetage genoptræningsbehov hos individuelle beboere.

Medarbejderne fortæller, at der tilbydes en aktivitet hver dag i huset, enten på en afdeling eller i den store fælles sal. Der er en opmærksomhed på, at beboerne kan deltage på tværs af afdelinger, hvis de ønsker det. Beboerne har mulighed for at byde ind med ønsker til aktivitet ved beboermøderne, og derudover er der et tilbud til de beboere, der har behov for individuel aktivitet, og som ikke profiterer af større fællesskaber. For eksempel er der en beboer, der har ønsket at køre med bus til en kirkegård

for at besøge et gravsted og en beboer, der ønskede en tur til et varmtvandsbassin. Medarbejderne fortæller om et tiltag med den lokale ungdomsskole, hvor de unge mennesker kommer på besøg og samtaler med beboerne omkring deres livshistorier og dagligdag til store glæde og gavn for begge generationer. Derudover er der ansat ungarbejdere i aftentimerne, både til at bidrage til aftensmåltidet, men også til at facilitere hygge og aktivitet for beboerne i aftentimerne. Formidlingen af aktiviteterne sikres ved synlige opslag i alle afdelingerne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at beboerne tilbydes varierende, tilpassede og meningsfulde aktiviteter og træning, samt at de tre interviewede beboere giver udtryk for at have en hverdag med aktiviteter, som passer til deres interesser og behov. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes beboernes individuelle behov for aktiviteter og træning understøttes i det daglige.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

Observation

Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer venligt og respektfuldt til beboerne. Medarbejderne er synlige på fællesarealerne, og de er opmærksomme på beboerne og deres behov. Medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer. Der ses bl.a. en medarbejder, der går på hug for at komme i øjenhøjde samt bruger gestikulation og kropssprog i forbindelse med samtale til en beboer med nedsat kognitiv funktion. I den ene afdeling opleves en medarbejder, der er nyanset, går rundt ved spisebordene og præsenterer sig for beboerne. Medarbejderen sørger for at komme i øjenhøjde, og medarbejderen fører en lille individuel snak med enkelte beboere.

Interview med beboere

Alle beboerne oplever, at alle medarbejdere taler pænt, og at de er høflige, samt tager hensyn til beboernes privatsfære. Beboerne nævner, at medarbejderne banker pænt på døren, inden de træder ind i deres bolig, og at de altid præsenterer sig ved fornavn. En af beboerne nævner specifikt: *'de er meget høflige, og de råber aldrig ned af gangen!'*.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne, såsom øjenkontakt, udvise ro og tålmodighed, smil og kropssprog. Medarbejderne fortæller, at de sikrer en respektfuld og professionel tilgang til beboerne gennem en individuel tilpasset kommunikation og jargon. Nogle beboere er glade for en humoristisk og let tilgang, og andre beboere beroliges af fysisk berøring, såsom at holde i hånd. Medarbejderne nævner, at de er meget opmærksomme på at respektere beboernes privatliv, og at de altid banker på døren, inden de indtræder i boligen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes, at beboerne oplever alle medarbejderne som rare og imødekommende, og at de udviser respekt for beboernes privatsfære. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for og anvende faktorer med betydning for kommunikationen med beboere med kognitive udfordringer.

3.8 Observationsstudie

Data:

Kommunikation

Observationsstudie I - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren ind til beboerens bolig, træder roligt ind, og præsenterer sig ved fornavn. Beboeren er vågen, og ligger i sin seng og udviser stor glæde, når medarbejderen henvender sig til beboeren og hilser 'god morgen' og spørger ind til nattens søvn. Medarbejderen sikrer sig øjenkontakt med beboeren, og forklarer, hvad der skal ske i forløbet med morgenplejen. Medarbejderen har en tilpasset samtale med beboeren ud fra et godt kendskab til beboerens interesser samt kognitive funktion, for eksempel tales der om personer fra beboerens familie og en rejse med gode oplevelser. Medarbejderen sørger for at berolige beboeren i forbindelse med forflytningen med lift fra seng til kørestol.

Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på, og træder roligt ind i beboerens bolig, hilser godmorgen til beboeren, og præsenterer tilsynet. Medarbejderen spørger omsorgsfuldt ind til beboerens velbefindende, og om beboeren har sovet godt, hvortil beboeren svarer: 'ja, det kan du tro'. Beboeren fremstår med nedsat hørelse, og medarbejderen er opmærksom på at være tydelig i sin kommunikation, så beboeren bedre kan høre samt mundaflæse medarbejderen. Imens beboeren hjælpes med bad, observeres en lystig dialog mellem medarbejderen og beboeren om f.eks. sæbens duft, weekendens musik-arrangement og om det kolde forår. Medarbejderen italesætter alle handlinger, der udføres, som f.eks. "jeg skyller sæben væk", "jeg vasker dig på ryggen" og "du får lige et håndklæde". Der forekommer en humoristisk stemning med grin og smil.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og for at sikre sig beboerens accept. Medarbejderen viser bl.a. et udvalg af tøj frem til beboeren, så beboeren har mulighed for at vælge bluse og bukser. Medarbejderen spørger beboeren, om der skal tændes for radioen, og beboeren nikker med glæde.

Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren inddrages under hele plejeforløbet. Enhver handling afstemmes med beboeren. F.eks. taler medarbejderen med beboeren om, hvilke hårprodukter beboeren ønsker at få i håret, rækkefølgen for, hvornår beboeren skal vaskes på henholdsvis ryggen og fødder, samt hvornår beboeren ønsker at børste sine tænder. Medarbejderen sørger hele tiden for, at vandet er tilpas tempereret, og spørger flere gange, om beboeren fryser, idet medarbejderen ved, at beboeren er meget kuldkræs. Beboeren inddrages i tøjvalg, hvortil beboeren har helt særlige præferencer til, hvorledes tøjet skal sidde. Til sidst spørges beboeren, om medarbejderen må trække gardinet fra, hvilket beboeren gerne vil have.

Rehabilitering

Observationsstudie I - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen opfordrer beboeren til at udføre de personlige plejeopgaver, som beboeren har ressourcer til, imens beboeren ligger i sengen. For eksempel at løfte armene i forbindelse med vask af overkroppen, vask af ansigtet med en klud og påklædning med en trøje. I forbindelse med vending i sengen støttes beboeren til at holde sig selv ved at tage fat i sengehesten. I forbindelse med forflytning med lift fra seng til kørestol opfordres beboeren til at holde i liftsnorene, imens medarbejderen støtter let. På badeværelset støtter medarbejderen beboeren i at rede hår samt udføre mundhygiejne.

Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har mange ressourcer, og støttes under hele plejeforløbet til at gøre mest muligt selv. Beboeren støttes af flere omgange til at stille sig op ved badestolen under badet, hvor medarbejderen forinden sikrer, at der ikke er sæbe på det skridsikre underlag.

Under hjælpen til bad holder beboeren selv bruseren, og er kognitivt med i hele plejeforløbet.

Ved hjælpen til påklædning ses beboeren ligeledes aktivt deltagende, svarende til beboerens funktionsniveau. F.eks. trækker beboeren selv sine benklæder op.

Til slut i plejesituationen rækker medarbejderen kammen til beboeren, hvortil beboeren beder om hjælp til dette, da beboeren nu er blevet træt. Medarbejderen giver straks kompenserende støtte. Beboeren instruerer medarbejderen i, hvorledes håret skal sættes. Til sidst beder beboeren om sine høreapparater, som beboeren selv sætter i.

Organisering af arbejdet

Observationsstudie I - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord. Der er handsker, håndsprit, vaskefad, klude, håndklæder og en ble til rådighed. Derudover er der en skraldespand inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Der udføres vask af overkrop og nedre hygiejne i sengen, dernæst forflytning med lift til kørestol, og herefter mundhygiejne og frisering på badeværelset foran spejlet. Medarbejderens telefon ringer en enkelt gang, uden at den besvares, og dette giver ikke anledning til afbrydelse eller er til gene for beboeren.

Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder:

Hjælpen planlægges og udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge. Alle remedier er organiserede så de er inden for rækkevidde under badet, og der forekommer ingen unødige afbrydelser. Da badet er slut, henter medarbejderen beboerens tøj i stuen.

Medarbejderens telefon, som er lagt i stuen, ringer enkelte gange under plejeforløbet. Beboeren ser ikke ud til at bemærke dette, og medarbejderen lader den ringe ud.

Faglig udførelse

Observationsstudie I - af personlig pleje ved en medarbejder:

Den personlige pleje udføres efter relevante faglige retningslinjer. Indledningsvist sikrer medarbejderen, at beboeren er velbefindende, og medarbejderen spørger ind til nattens søvn. Medarbejderen sørger for, at beboeren har en god position og placering i sengen ved at benytte sengens funktioner. Medarbejderen overholder de infektionshygiejniske retningslinjer, og benytter handsker i alle relevante situationer. Der udføres konsekvent rettidigt handskeskift imellem ren og uren procedure samt desinfektion af hænder imellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med hjælpen. Medarbejderen tilser beboerens hud på hele kroppen, og sikrer sig, at huden er ordentligt tør efter vask med sæbekluden. Medarbejderen er meget omhyggelig med at placere bleen rigtigt, så den ikke giver anledning til tryk og generende folder for beboeren. Medarbejderen sørger for, at sengehestene er oppe og låst, når medarbejderen skifter arbejdsposition ved sengen. I forbindelse med den afsluttende påklædning sørger medarbejderen for, at tøjet sidder korrekt og ikke folder, så beboerens hud ikke udsættes for unødigt tryk. Medarbejderen sørger for, at beboeren føler tryk i hele plejesituationen samt i forbindelse med forflytningen med lift til kørestolen. Medarbejderen sikrer til sidst, at beboeren placeres korrekt i kørestolen, og at beboeren får sine briller på samt nødkald om halsen. Efter beboeren er hjulpet til fællesspisestuen, sørger medarbejderen for at rengøre og rydde op i boligen efter støtten til personlig pleje.

Observationsstudie II - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Beboeren hjælpes med brusebad, hvor medarbejderen hjælper med øvre og nedre pleje på faglig korrekt vis. Medarbejderen sørger for, at beboeren vaskes grundigt, og at sæben skylles grundigt af. Medarbejderen observerer, at beboeren har uønsket hårvækst i ansigtet. Medarbejderen finder en pincet, og spørger, om beboeren ønsker, at medarbejderen lige fjerner hårene, hvilket beboeren med det samme takker ja til.

Medarbejderen sikrer løbende, at beboeren ikke udsættes for faldrisiko ved at sikre skridsikker måtte, tørt gulv, sko og gangredskab. Beboeren hjælpes kompressionsstrømper på med rette hjælpemiddel, og beboeren informeres om, at benene ses mindre hævede på dagen. Til slut, imens beboeren tager sine

høreapparater på, rengør medarbejderen håndtagene på beboerens gangredskab. Medarbejderen skifter handsker mellem urene og rene procedurer samt udfører relevant håndhygiejne. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen ikke får taget sit engangsforklæde af rettidigt, men fortsætter med de rene procedurer med forklædet på.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer en venlig, rolig og individuel tilpasset kommunikation og kontakt til beboerne. Det vurderes desuden, at der ved begge studier er et nærværende samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, hvor beboeren sikres selvbestemmelse og medinddragelse, og hvor plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Dertil vurderes det, at medarbejderne organiserer og planlægger plejen hensigtsmæssigt, så der undgås unødige afbrydelser i plejen. Det er desuden tilsynets vurdering, at de infektionshygiejniske retningslinjer generelt overholdes, dog vurderer tilsynet, at der ikke ses brug af engangsforklæde i det ene observationsstudie, og i det andet observationsstudie tages engangsforklædet ikke rettidigt af efter en uren procedure.

3.9 Organisatoriske rammer

Data:

Interview med ledelsen

Egegården er organiseret med en øverste leder for plejeboligerne samt tre afdelingsledere og en leder for service og daghjemmet. Derudover er der en sygeplejerske i hver afdeling samt to ergoterapeuter og to fysioterapeuter til hele huset. I hver afdeling er der ansat en social- og sundhedsassistent samt flere social- og sundhedshjælpere, og derudover er der aktivitetsmedarbejdere og musikterapeut tilknyttede.

Lige nu består ledelsen af en afdelingsleder samt lederen for service og daghjem med støtte fra forvaltningen, idet Egegården har haft en periode uden øverste leder og to vakante stillinger for afdelingsledere. Dog er der en stabil opbygget struktur for organisering og møder, der opretholdes for at sikre driften og hverdagen for beboerne. Den daglige mødestruktur er således, at der er planlægnings og koordineringsmøde hver morgen i afdelingerne samt et formiddagsmøde, hvor man drøfter og vidensdeler omkring beboerne. Til disse møder deltager de tværfaglige samarbejdspartnere på skift, afhængigt af behov eller konkret beboer case der skal drøftes.

Siden marts måned er husets sygeplejersker fast tilknyttede en afdeling, og derved sikres et tættere kendskab til beboerne og en lettere tilgængelighed for faglig sparring for medarbejderne. Sygeplejebemandingen dækker tidsrummet 7.30 - 22.00 i hverdagen samt 9.30 - 19.30 i weekenden. Uden for dette tidsrum kan kommunens Akutteam tilkaldes.

Der er en fast struktur for afholdelse af ledermøde hver anden uge og personalemøder op til seks gange årligt. Der er en fast mødestruktur for husets sygeplejersker og terapeuter, så det sikres, at alle har viden om beboerne på alle afdelingerne. Derudover supplerer ledelsen, i forhold til demensområdet, at der afholdes faste beboerkonferencer en gang om måneden, samt at medarbejderne har mulighed for supervision.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de mødes hver morgen i afdelingen, og planlægger og fordeler beboerne ud fra medarbejdernes kompetencer og beboernes behov på dagen. Medarbejderne fortæller, at observationer og ændringer vedrørende beboerne drøftes på formiddagsmødet, og her er der mulighed for at inddrage sygeplejersken og/eller terapeuterne i forhold til evt. problematikker.

Medarbejderne fortæller, at der gennemføres en audit på en journal hver anden måned på alle fire afdelinger. Dette bidrager til stor læring, både hvad angår overskuelighed, systematik og struktur i journalen samt faglig refleksion vedrørende den pågældende beboer. Derudover holdes der beboerkonference fast hver måned i den enkelte afdeling.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har et målrettet fokus på at sikre en stabil organisering og mødestruktur på trods af en periode med vakante lederstillinger. Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter medarbejderne i faglig refleksion og udvikling samt sikrer, at der er kontinuerligt fagligt fokus på alle beboerne, som bidrager til beboernes trivsel i dagligdagen.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilstrækkelig mulighed for vidensdeling, læring og faglig refleksion i dagligdagen.

3.10 Tværfagligt samarbejde

Data:

Interview med ledelsen:

Ledelsen fortæller, at siden marts måned har hver afdeling fået en fast tilknyttet sygeplejerske. Dette har bidraget til øget tilgængelighed for faglig sparring for medarbejderne i hverdagen. Derudover samarbejdes der tæt med husets ergoterapeuter omkring screening og udredning for dysfagi hos beboerne samt undervisning til medarbejderne. Ergoterapeuterne er både til stede i dag- og aften timerne, og de har mulighed for at deltage til måltiderne, hvor en beboer skal observeres vedrørende funktionsevne i forhold til spisning.

Ledelsen fortæller, at der både er mulighed for faglig sparring i hverdagen, på formiddagsmøderne i afdelingerne samt på beboerkonferencerne. Derudover er der nogle medarbejdere, der har en rolle som ressourceperson inden for blandt andet dokumentation eller kost og inkontinens, så medarbejderne i hverdagen har tilgængelig sparring inden for disse områder. Derudover er der en aftale med en læge, der gennemfører fast undervisning for medarbejderne en gang om måneden inden for aktuelle og relevante sygdomsområder.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde på hele Egegården, som er naturligt integreret i hverdagen. Medarbejderne fortæller, at de oplever, at der er mange gode faglige dialoger i løbet af dagen med sygeplejersken i afdelingen samt til de faste formiddagsmøder. Medarbejderne fortæller, at der er et naturligt fokus på at samarbejde med de andre afdelinger i forhold til aktiviteter og at støtte beboerne i relationer og samvær. Medarbejderne oplyser, at der holdes beboerkonferencer, hvor både sygeplejerske, terapeuter og aktivitetsmedarbejdere deltager, og at det er et samarbejde imellem medarbejderne, hvilken beboer der skal være i fokus på konferencen. Beboerens trivselsparametre gennemgås på en tavle ud fra en gennemgang af de fem psykologiske behov, illustreret via 'Blomsten'.

Medarbejderne nævner, at de har mulighed for at hente hjælp og faglig sparring hos deres kollegaer, der er ressourcepersoner inden for bl.a. dokumentation, kost eller inkontinens.

Medarbejderne fortæller derudover også om et velfungerende samarbejde med de eksterne samarbejdspartnere, såsom læger og fysioterapeuter, der yder vederlagsfri træning til nogle af beboerne, samt fodterapeuten der har kliniklokale i huset.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på at sikre rammer, systematik og tilgængelighed for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne oplever og redegør for et velfungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde med husets sygeplejersker og terapeuter samt læger.

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 borgere og hvordan hjælpen efter deres 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 resurser, 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, observationer, observationsstudier samt 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. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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.

5. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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