



Tilsynsrapport
Seniorcenter Møllegården
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
2.	OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS	8
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	8
3.2.2	Mad og måltider	9
3.2.3	Træning og aktivitet.....	11
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	12
3.2.5	Observationsstudier.....	13
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	15
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	15
3.3.2	Tværfagligt samarbejde.....	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	FORMÅL	18
4.2	METODE	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	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 tilsynets samlede vurdering af plejeboligerne og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om plejeboligerne.

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 de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Sloth
Partner
Tlf.: 2810 5680
E-mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



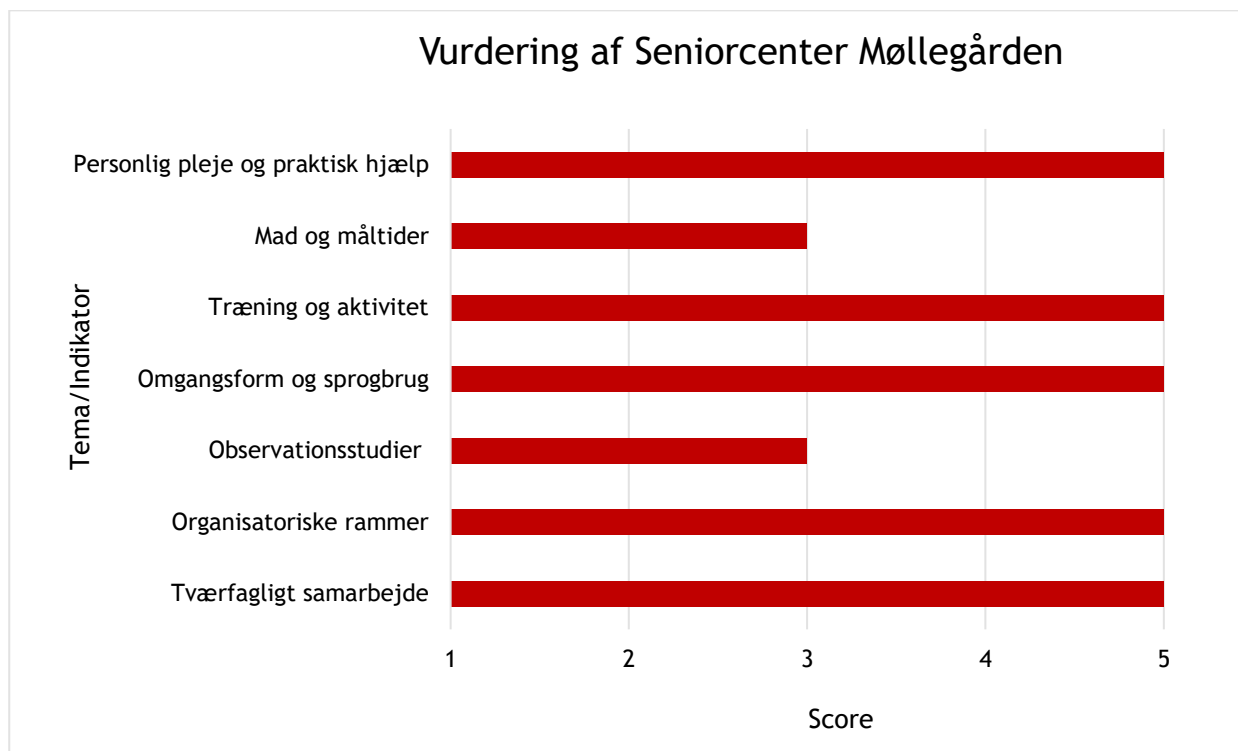
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Tlf. 4189 0506
gja@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. VURDERING

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



Opfølgning på foregående tilsyn:

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der er iværksat indsatser med udgangspunkt i værdighedspolitikken.

Personlig pleje og praktisk hjælp - herunder rehabilitering:

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad fremstår velsoignerede og i trivsel, samt at hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp er af tilfredsstillende kvalitet og svarer til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet og selvbestemmelse i forbindelse med hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvordan de sikrer personlig pleje og praktisk støtte af høj kvalitet, og hvordan beboernes ressourcer inddrages i hverdagsaktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at pårørende oplever, at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at beboernes helbredstilstand er væsentligt forbedret efter indflytning på seniorcentret.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider generelt afholdes i overensstemmelse med principperne for 'Det gode måltid', men at de kun i middel grad opfylder indikatorerne, da en ost bærer præg af at have stået for længe fremme. Derudover observerer tilsynet, at to medarbejdere ikke overholder gældende retningslinjer vedrørende hygiejne og uniformsetikette.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad, oplever tilfredshed med madens kvalitet og muligheden for indflydelse, samt at beboerne generelt oplever en god stemning ved måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for faglige overvejelser, der understøtter 'det gode måltid', og at medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang til måltidet.

Det er tilsynets vurdering, at de pårørende ikke har erfaring med seniorcentrets håndtering af måltiderne.

Træning og aktivitet:

Tilsynet vurderer, at seniorcentret har et varieret trænings- og aktivitetstilbud, som har været naturligt nedsat grundet COVID-19. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de benytter efter eget ønske og behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for trænings- og aktivitetstilbuddene og organiseringen heraf.

Omgangsform og sprogbrug:

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og høflig tone, og at medarbejderne er meget hjælpsomme.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone, og at hjælpen tilrettelægges efter beboernes behov. Det observeres, at hjælpen tager udgangspunkt i beboernes selvbestemmelsesret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne yder hjælpen med fokus på den rehabiliterende tilgang og at medarbejderne har et godt kendskab til beboernes særlige rutiner og behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at klargøre remedier på forhånd, så unødige forstyrrelser undgås.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i begge observationsstudier ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, og ikke foretager korrekt afspritning af hænder mellem handskeskift, hvorfor målintikatorerne kun opfyldes i middel grad.

Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling:

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer og det ledelsesmæssige fokus på at sikre den nødvendige kompetenceudvikling i meget høj grad understøtter muligheden for at levere en høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at kunne udføre deres arbejde, og at de oplever gode udviklingsmuligheder.

Tværfagligt samarbejde:

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en organisering, der tilgodeser det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er meget velfungerende og ligeværdigt.

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.

1.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres en hensigtsmæssig håndtering af fødevarer.2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere følger gældende retningslinjer vedrørende hygiejnekrav og uniformsetikette i forbindelse med måltider.3. Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på håndhygiejne, herunder afspritning af hænder imellem handskeskift, og at det ledelsesmæssigt sikres, at håndsprit er let tilgængeligt for alle medarbejdere.

2. OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Seniorcenter Møllegården, Bagsværd Møllevvej 9, 2800 Lyngby
Leder: Jessie Lykke
Antal boliger: 91 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 25. januar 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Interview af tre beboere• Interview af pårørende• Observationsstudier• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ledelsen:</p> <p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger. Ledelsen fortæller, at der er udarbejdet en handleplan på baggrund af anbefalingerne, som de har arbejdet systematisk med.</p> <p>Vedrørende anbefalingen om at sikre en hensigtsmæssig planlægning af plejen, så unødige forstyrrelser mindskes, beskriver ledelsen, at medarbejdernes dagsplan er revideret, så alle opgaver nu fremgår på dagsplanen. Endvidere har der været en italesættelse i afdelingerne af opgavefordelingen, og der har været en refleksion med medarbejderne omkring fordelene ved en god og systematisk planlægning. En afdeling har ydermere lavet en tyngdemåling for at øge forståelsen for deres indbyrdes arbejdsopgaver.</p> <p>Vedrørende anbefalingen om, at medarbejderne skal medinddrage beboerne i kommunikationen og sikre beboernes selvbestemmelsesret, oplyser ledelsen, at principperne for den personcentrerede omsorg (PCO) er gennemgået og italesat jævnlige. Ligeledes beskrives, at alle nye medarbejdere introduceres til Tom Kitwoods blomstringsteori, og at alle medarbejdere skal tage e-learningkurset 'ABC-demens' inden for tre måneder. Emnerne fra kurset bliver gennemgået til en tre-måneders-samtale, så ledelsen har en fornemmelse af medarbejdernes viden. Uddannelsessygeplejersken understøtter de medarbejdere, der oplever udfordringer herved.</p> <p>Angående at sikre medarbejderne en tilfredsstillende arbejdsgang for håndtering af vasketøj fortæller ledelsen, at medarbejderne har været medinddraget i at finde en løsning, og at flere vasketøjskurve nu er indkøbt. Ledelsen oplyser, at medarbejderne ikke længere oplever udfordringer i relation til vasketøjshåndtering.</p> <p>På baggrund af anbefalingen om at sikre, at medarbejderne anvender mundbind i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger, nævner ledelsen, at der har været en løbende italesættelse af hygiejne generelt samt af retningslinjerne på området.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i kvalitetsarbejdet har været forskellige fokusområder, såsom dokumentation, medicin og hygiejne. En kvalitetskonsulent fra centralt hold har understøttet arbejdet gennem auditering, og herigennem fundet udviklingsområder, som seniorcentret har arbejdet videre med. Eksempelvis er der set på en ensartet tilgang til dokumentationsarbejdet i relation til beboerkonferencer og døgnrytmeplaner samt rettet fokus på at sikre en stringent dokumentation, så dobbeltdokumentation undgås. Endvidere er dokumentationskravene til social- og sundhedshjælperne øget, så deres kompetencer på området anvendes meningsfuldt. Dette understøttes af it-kyndige kolleger, så social- og sundhedshjælperne bliver fortrolige med kravene til dokumentationsarbejdet. På medicinområdet har der særligt været opmærksomhed på at sikre en tidstro registrering af administreret medicin, og i relation til dette er ledelsen, i samråd med nødkaldsleverandøren, ved at undersøge, hvilke digitale muligheder der kan understøtte dette. Ledelsen nævner, at de helt lavpraktisk ser på, hvorledes arbejdsgangene for medicindosering kan forenkles, så risikoen for fejldoseringer mindskes gennem et fokus på ressourceallokering.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der på hygiejneområdet har været et naturligt fokus på retningslinjer knyttet hertil, og at en hygiejnesygeplejerske centralt fra har understøttet arbejdet gennem auditering. På baggrund af audits er der udvalgt forskellige emner, som undervisningen har taget udgangspunkt i. Fremadrettet er planen, at lokale tovholdere auditerer hvert kvartal.</p> <p>Ledelsen nævner, at der også har været fokus på at forebygge forræelse og skabe psykologisk tryghed hos medarbejderne gennem fokus på sprog og adfærd.</p>
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nogle medarbejdere er uddannede i faglig supervision, og de fungerer som rollemodeller i forebyggelsen af u hensigtsmæssig adfærd.

I relation til værdighedspolitikken fortæller ledelsen, at der sker en kontinuerlig forankring heraf, eksempelvis ved afholdelse af månedlige beboerkonferencer, som tager udgangspunkt i beboernes ønsker til livskvalitet og selvbestemmelsesret. Der arbejdes med indsatserne ud fra en tværfaglig PCO-tilgang. Måltidet er også i kontinuerlig udvikling, og der arbejdes løbende med justering af bordplaner og serveringen af måltidet på trods af, at restriktionerne i forbindelse med COVID-19 har udfordret principperne for 'Det gode måltid', særligt i henhold til den rehabiliterende tilgang.

Vedrørende pårørende-inddragelse afholdes der beboer-/pårørendemøder, hvor de pårørende har indflydelse og inddrages i hverdagslivet. Beboer-/pårørenderådet er blevet enige om at være mere synlige for beboere og pårørende, hvilket der arbejdes med i øjeblikket.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der er iværksat indsatser med udgangspunkt i værdighedspolitikken.

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data

Observation:

Beboerne fremstår soignerede og i trivsel, og deres boliger og hjælpemidler ses rengjorte. I et tilfælde er rengøringen i gang ved tilsynets ankomst, og dette foregår på meget tilfredsstillende vis.

Beboere:

Beboerne giver udtryk for at modtage den aftalte støtte og hjælp, svarende til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne udtrykker glæde ved at bo på seniorcentret. Beboerne er ikke umiddelbart bekendte med, at de har en fast kontaktperson, men de oplever dog, at det primært er det samme team af faste medarbejdere, der kommer hos dem. Beboerne oplever, at alle medarbejderne har kendskab til de opgaver, der skal udføres. Beboerne er tilføjede med kvaliteten af hjælpen, og de oplever at blive opfordret til at anvende egne ressourcer i hverdagen. Eksempelvis laver en beboer selv sin kaffe, mens en anden beboer fortæller, at han har en aftale med medarbejderne om, at han selv skal tage opvasken. Beboeren beskriver, at medarbejderne på en sød og drillende måde kommenterer, hvis beboeren ikke har fået taget opvasken, hvilket beboeren finder hyggeligt.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at kontinuitet og kendskab til beboerens helbredstilstand er vigtigt for at kunne sikre en høj kvalitet i plejen. Medarbejderne tager udgangspunkt i beboernes behov og ønsker gennem løbende dialog og udtrykte ønsker. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på, at beboernes behov kan variere fra dag til dag. Medarbejderne prioriterer relationsarbejdet højt, da de oplever, at beboerne knytter sig og føler trykthed ved dem. Nogle beboere kan ikke rumme for store forandringer, og hos disse beboere er medarbejderne ekstra opmærksomme på at sikre kontinuiteten og tilpasse introduktionen af nye kolleger til beboernes behov.

Medarbejderne nævner, at de arbejder aktivt med beboernes livshistorier, særligt hos beboere med demens, og at de inddrager de pårørende i udfyldelsen af denne.

Ved indflytningssamtalen pågår en forventningsafstemning med de pårørende, så medarbejderne får kendskab til de pårørendes ønsker til løbende inddragelse. Der sikres samtykke fra beboerne.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for rehabiliteringsbegrebet, og de beskriver, at de anvender dette i hverdagsaktiviteter, som eksempelvis at inddrage beboernes ressourcer meningsfuldt i plejen og støtte beboerne til at gå til/fra frokost.

For at minimere forstyrrelser nævner medarbejderne, at dagsplanen er lavet fra morgenstunden, hvor alle dagens opgaver er beskrevet. Herudover læser de rapport fra seneste døgn, så alle er opdateret omkring beboerne. Når de er ude ved beboerne, er de opmærksomme på at have alle remedier klar, inden plejen igangsættes.

En medarbejder beskriver, at der er god mulighed for at søge hjælp hos kolleger, og at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs. Medarbejderne oplever, at nødkald kan virke lidt forstyrrende, når de er i gang med andre opgaver, men at de generelt oplever et tilpas niveau af forstyrrelser.

Ved ændringer i en beboers tilstand oplyser medarbejderne, at de udviser nærvær og går i dialog med beboeren vedrørende afklaring af mulige årsager. Afhængigt af kompetenceniveau udføres TOBS, eller der tages kontakt til en sygeplejerske for faglig sparring. Ændringer i beboerens helbredstilstand dokumenteres i Nexus med henblik på vidensdeling med kolleger.

Pårørende:

Tilsynet taler med to pårørende til en af beboerne. De pårørende fortæller, at det er deres indtryk, at beboeren får den hjælp, hun har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. De pårørende beskriver, at beboerens helbredsmæssige tilstand er blevet væsentligt forbedret efter indflytning på seniorcentret.

Den ene pårørende udtrykker, at beboeren er blomstret op, og er blevet mere glad.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad fremstår velsoignerede og i trivsel, samt at hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp er af tilfredsstillende kvalitet og svarende til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet og selvbestemmelse i forbindelse med hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvordan de sikrer personlig pleje og praktisk støtte af høj kvalitet, og de inddrager beboernes ressourcer i hverdagsaktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever, at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at beboerens helbredstilstand er væsentligt forbedret efter indflytning på plejecentret.

3.2.2 Mad og måltider

Data

Observation:

På en afdeling er morgenmaden anrettet på bordene, så beboerne selv kan betjene sig. Eksempelvis står der brødkurve, marmelade, ost, smør og kaffe fremme på bordene.

Nogle beboere indtager deres morgenmad på fællesarealerne. Beboerne får den støtte og hjælp, de har behov for. En medarbejder henvender sig til en beboer og hilser venligt godmorgen. Beboeren spørges ind til, hvad han ønsker til morgenmad. I en anden situation spørges en beboer, om hun ønsker mere at spise, et glas juice eller en ekstra kop kaffe.

Nogle beboere spiser morgenmad efter klokken 10. Tilsynet bemærker her, at den skive-skårne ost bærer præg af, at den har stået fremme på bordet siden tidlig morgen.

Tilsynet observerer frokostmåltidet i en afdeling og i den såkaldte glasstue, hvor flere beboere samles.

Dagens smørrebrød er anrettet på fade, og maden præsenteres for beboerne, som gives mulighed for selv at vælge den mad, de måtte ønske.

En beboer får hjælp til indtagelse af måltidet. Medarbejderen sidder ved siden af beboeren og udfører hjælpen på en faglig korrekt måde. Medarbejderen udviser den nødvendige tålmodighed, og spørger beboeren, om han er klar til endnu en bid mad. Beboeren spørges ligeledes, om han ønsker mere salt på maden. Medarbejderen og beboeren sidder let afskærmet fra de øvrige beboere, der spiser i den fælles spisestue.

Medarbejderne sidder med ved bordene og er i dialog med beboerne, ligesom flere beboere er i dialog med hinanden, og taler om gårsdagens begivenheder. Bordene ses pyntet med blomster, hvilket to beboere udtrykker sig positivt omkring.

På en afdeling sidder en gruppe af beboere for sig selv i et mindre rum. En medarbejder sidder med ved bordet og er i dialog med beboerne. Medarbejderens dialog med beboerne giver anledning til, at beboerne får sig et grin. Medarbejderen oplyser, at den lille gruppe af beboere er en del af en fælles madklub, som hygger sig med at spise sammen.

Tilsynet observerer, at to medarbejdere bærer langærmede bluser i forbindelse med servering af mad samt ved støtte til indtagelse af mad, hvilket ikke er i overensstemmelse med retningslinjerne vedrørende hygiejne og uniformsetikette.

Beboere:

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet. Beboerne beskriver den som gennemgående god, varieret og spændende. En beboer oplyser, at der er kommet ny økono-ma på seniorcentret, hvilket beboeren oplever positivt. Beboeren nævner, at økono-maen har deltaget på beboermøder, hvor beboerne kunne stille spørgsmål og komme med forslag til menuplanen, ligesom lederen i afdelingen har opfordret til, at man kan lægge sine ønsker i en postkasse ved køkkenet. To af beboerne har oplevet at blive imødekom-met i deres ønsker. En beboer nævner eksempelvis, at hun har ønsket frugt i stedet for søde sager, hvilket hurtigt blev imødekommet. Beboerne oplever generelt, at stemningen ved måltiderne er god, men at det er afhængigt af, hvem de sidder ved siden af. Grundet COVID-19 har der været ændringer i bordplanen, og en af beboerne udtrykker forståelse herfor, men glæder sig til at kunne sidde sammen med dem, han plejer.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at de fordeler opgaver og roller i forbindelse med frokostmåltidet allerede fra morgenstunden for at kunne imødekomme 'det gode måltid'. Medarbejderne sidder med ved bordene og bidrager til at skabe dialog og god stemning.

Morgenmaden serveres lidt forskelligt i afdelingerne, da nogle afdelinger ikke har spise-køkkener. Beboerne skal i videst muligt omfang anvende deres ressourcer og selv smøre den anrettede mad eller hente bakker med morgenmaden for at sikre en rehabiliterende tilgang. Dog har der været visse restriktioner i forbindelse med COVID-19, der har mind-sket muligheden for den rehabiliterende tilgang. En morgenmadsgruppe mødes i caféen, hvor en aktivitetsmedarbejder og en ergoterapeut understøtter det sociale med forskel-lige indslag.

Medarbejderne præsenterer maden for beboerne, og spørger ind til beboernes ønsker i forbindelse med måltidet. Køkkenet smører frokosten, som anrettes på fade, hvorfra be-boerne selv kan vælge den mad, de ønsker. De beboere, der ønsker det, spiser i egen bo-lig.

Pårørende oplyser, at beboeren har taget på i vægt efter indflytning på seniorcentret. På-rørende har derudover ingen meninger i forhold til mad og måltider. De pårørende oply-ser, at de ikke selv har deltaget i måltider, da der pt. ikke er mulighed herfor.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider generelt afholdes i overensstemmelse med principperne for 'Det gode måltid', men at de kun i middel grad opfylder indikatorerne, da en ost bærer præg af at have stået for længe fremme, og to medarbejdere ikke overholder korrekte forholdsregler vedrørende hygiejne og uniformsetikette.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever tilfredshed med madens kvalitet og mulighed for indflydelse, samt at de generelt oplever en god stemning ved måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for faglige overvejelser, der understøtter 'det gode måltid', og at medarbejderne har fokus på at sikre den rehabiliterende tilgang til måltidet.

3.2.3 Træning og aktivitet

Data

Observation:

På en opslagstavle er der ophængt opslag med tilbud om aktiviteter for hele ugen. På flere af dagene er der aktiviteter formiddag, eftermiddag og enkelte gange også om aftenen. Dagens aktivitet er bankospil og en bustur.

Tilsynet observerer en beboer, der cykler på en træningscykel i træningslokalet.

Tilsynet taler med en anden beboer, som fortæller, at han hver dag træner på sin cykel.

Beboere:

Beboerne beskriver, at der er et varieret tilbud om træning og aktiviteter, som beboerne anvender efter lyst og evne. Beboerne oplever gode muligheder for at kunne komme med ønsker til aktiviteter, men de finder nuværende tilbud passende. Beboerne nævner, at de deltager i banko, quiz, busture, gåture i området, højtlesning, stolegymnastik, mandeloge og krea-gruppe. En beboer skal på tilsynsdagen på tur, hvilket beboeren glæder sig til. Beboeren demonstrerer, hvordan der bliver gået aktivt til værks, når der afholdes stolegymnastik. Beboeren understreger, at det er mere udfordrende, end det lyder. Beboerne orienterer sig i en aktivitetsoversigt i afdelingen eller i en trykt udgave i egen bolig, og alle beboerne nævner, at medarbejderne også er gode til at informere om aktiviteterne. En beboer er i et META-forløb, hvor flere faggrupper arbejder sammen for at støtte beboeren i et udtrykt ønske. Beboeren har ønsket at tabe sig, og viser en skemaliggende oversigt med forskellige indsatser, der foregår i løbet af en given periode med repræsentanter fra både køkken, terapeutgruppen og sosu-gruppen.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at større aktiviteter, såsom bowling, fredagscafé og ture ud af huset, ofte planlægges af aktivitetsmedarbejdere, men at medarbejdere fra sosu-gruppen også arrangerer lokale aktiviteter. Under COVID-19 epidemien har aktiviteterne været afholdt i overensstemmelse med zoneopdelingen, men i mindre grad end vanligt. Aktiviteterne tager udgangspunkt i beboernes ønsker, og fremgår på en aktivitetsplan, som er synlig i afdelingerne. Ved særlige lejligheder har beboerne modtaget en skriftlig invitation. Plejecentret har fået nye Rickshaw-cykler, som nogle frivillige 'cykelvenner' står for, ligesom en frivillig-gruppe står for at arrangere banko.

Fysio- og ergoterapeuter foretager en vurdering af beboernes træningspotentiale og ønsker forbundet hertil, allerede når beboerne flytter ind. Terapeuterne arrangerer derudover forskellige former for fysisk træning, som foregår i beboernes bolig, på området eller i træningslokalet. Nogle beboere anvender selv træningslokalet efter at have modtaget instruks fra en medarbejder. I det daglige har medarbejderne fokus på hverdagsrehabilitering, og de understøtter beboerne i at vedligeholde eller forbedre deres funktionsniveau.

Pårørende:

Pårørende oplever, at der er meget stille på seniorcentret, og de udtrykker, at dette formentligt skyldes Corona-situationen.

Beboeren, som er med under tilsynets interview af de pårørende, fortæller, at hun i dag skal til banko.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at seniorcentret har et varieret trænings- og aktivitetstilbud, som dog har været naturligt nedsat grundet COVID-19. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de benytter efter eget ønske og behov.

Tilsynets vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for trænings- og aktivitets-tilbuddene og organiseringen heraf.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug**Data****Observation:**

Der observeres respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet observerer situationer, hvor medarbejdere anvender let fysisk berøring i kontakten med beboerne. Eksempelvis går en medarbejder ned i øjenhøjde for at tale med en beboer, og lægger venligt en hånd på beboerens skulder. Når beboere kommer ind i den fælles opholdsstue, hilses der venligt på dem. Beboerne tiltales ved fornavn.

Beboere:

Beboerne oplever en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboerne beskriver, at medarbejderne har en kammeratlig tilgang og en frisk og sjov jargon, der dog aldrig går over grænsen. En beboer fremhæver, at tonen ikke er 'institutionspræget' og formel, hvilket beboeren glædes over.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd med udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker. Medarbejderne fremhæver følgende som vigtigt:

- Ligeværdighed.
- Dialog.
- Øjenkontakt - at tale og møde beboeren i øjenhøjde.
- Individuel tilpasset tiltaleform - personcentreret tilgang.
- Udvide tålmodighed og respektere eventuel latenstid.
- Stille korte og præcise spørgsmål.
- Fokus på kropssprog - være smilende og åben og anvende fysisk berøring.
- Anvende humor.

Medarbejderne beskriver, at de ville reagere, hvis de oplevede en uhensigtsmæssig praksis fra en kollega. Medarbejderne redegør for en faglig korrekt tilgang, hvor medarbejderne ville stille sig nysgerrige og ikke dømmende. Medarbejderne beskriver vigtigheden i at udvise en professionel adfærd, og ikke nødvendigvis at lade sig rive med af beboernes jargon, hvis denne opleves hård. Medarbejderne oplever omgangstonen som positiv, respektfuld og venlig, og de nævner, at der er en rar atmosfære. Medarbejderne oplever, at der er en god psykologisk tryghed i afdelingerne, hvor de tager ting i opløbet, så der ikke opstår konflikter. Medarbejderne har fokus på at være gode rollemodeller.

Pårørende:

De pårørende oplyser, at medarbejderne altid kommunikerer i en venlig og høflig tone. De pårørende beskriver medarbejderne som værende meget hjælpsomme, og oplyser, at det dog primært er andre familiemedlemmer, der har kontakten med seniorcentret, når der sker ændringer i beboerens tilstand og lignende.

De pårørende oplyser, at der var planlagt et informationsmøde for pårørende i næste uge, men at mødet er blevet aflyst pga. COVID-19.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og høflig tone, og at de er meget hjælpsomme.

3.2.5 Observationsstudier**Data**

Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:

KommunikationObservationsstudie af støtte og guidning i forhold til personlig pleje:

Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Medarbejderen spørger venligt ind til, om beboeren havde en hyggelig aften, da hun var på familiebesøg i går.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Medarbejderen er meget omsorgsfuld over for beboeren. Medarbejderen holder små pauser under plejen, hvor beboeren et par gange gives et let knus som led i beroligelse.

Selvbestemmelse og medindflydelseObservationsstudie af støtte og guidning i forhold til personlig pleje:

Beboeren gives løbende valgmuligheder. Eksempelvis spørges beboeren, om tidspunktet for at komme op, passer beboeren, og hvilket tøj beboeren ønsker at få på. Medarbejderen taler med beboeren om, at hun mangler en creme. Medarbejderen spørger, om hun må skrive til pårørende og bede dem sørge for indkøb af creme. Beboeren erklærer sig enig i, at dette er en god idé, og accepterer medarbejderens forslag.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren kan ikke selv tage initiativ eller udtrykke ønsker og behov. Medarbejderen forklarer løbende, hvad hun gør under hele plejeforløbet. Hver gang, sengen leveres, oplyses beboeren om det på forhånd. Medarbejderen spørger flere gange, om beboeren er klar til at modtage en given hjælp, eller om beboeren er ok. Beboeren spørges, om hun ønsker creme på kroppen. Beboeren takker nej hertil, hvilket medarbejderen respekterer.

RehabiliteringObservationsstudie af støtte og guidning i forhold til personlig pleje:

Beboeren gives mulighed for at gøre det, hun selv magter.

Medarbejderen støtter og guider, når beboeren har behov herfor. Beboeren foretager selv det meste af den personlige pleje, som foregår på badeværelset

Medarbejderen taler med beboeren om behov for tidsbestilling til fodterapeut.

Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens vaner og rutiner. Beboeren har brug for struktur og faste rutiner, hvilket medarbejderen er opmærksom på. Hver dag lægges tøj frem, så beboeren selv kan klæde sig på. Medarbejderen oplyser, at det er vigtigt, at tøjet hver dag lægges på samme stol, så der er genkendelighed for beboeren.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren er helbredsmæssigt meget svækket, og kan kun inddrages i begrænset omfang.

Medarbejderen er meget opmærksom på, at beboeren har smerter ved berøring. Medarbejderen forsikrer flere gange beboeren, at hun nok skal være forsigtig.

Under plejeforløbet afdækkes beboeren med et håndklæde, og således sikres det, at beboeren ikke fryser, og at beboerens blufærdighed ikke overskrides.

Plejen afsluttes med, at beboeren tilbydes lidt at drikke. Ligeledes spørges beboeren igen, om hun er ok. Medarbejderen forsikrer beboeren, at hun snart kommer igen.

Faglig udførelse

Observationsstudie af støtte og guidning i forhold til personlig pleje:

Der forekommer ingen unødige forstyrrelser eller afbrydelser undervejs. Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo.

Medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til brug af værnemidler. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke foretager afspritning af hænder efter handskeskift.

Under tilsynets tilbagemelding til medarbejderen, udtrykker vedkommende, at hun ikke var klar over kravet om afspritning af hænder efter handskeskift.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen gør alle remedier klar på et rullebord. Beboeren får hjælp til personlig pleje i sengen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser eller afbrydelser undervejs.

Medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til brug af værnemidler. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke foretager afspritning af hænder efter handskeskift.

Under tilsynets tilbagemelding til medarbejderen, forklarer medarbejderen, at man på seniorcentret ikke længere har håndsprit i lommerne eller i små beholdere til eksempelvis at sætte på bordene. Medarbejderen forklarer, at hun ikke foretager afspritning af hænder, da hun ikke ønsker at forlade den sengeliggende beboer under plejen for at gå på badeværelset og vaske hænder/foretage afspritning af hænder.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen er meget opmærksom på at udføre hjælp til nedre hygiejne på faglig korrekt måde. Med den ene hånd gør medarbejderen vaskekluden våd, og med anden hånd udføres nedre hygiejne. Medarbejderen fastholder systematikken gennem hele hjælpen til den nedre hygiejne. Beboeren får hjælp til tandbørstning. Beboeren bryder sig ikke herom, hvilket medarbejderen er opmærksom på, og stopper derfor sin handling, da beboeren siger fra. Medarbejderen er opmærksom på, at beboerens helbredsmæssige tilstand kan variere fra dag til dag. Medarbejderen oplyser, at hun derfor justerer hjælpen ud fra beboerens aktuelle tilstand, og hver dag prioriterer medarbejderen at få udført de vigtigste dele af plejen.

Plejen udføres i et tempo afstemt beboerens behov.

Medarbejderen foretager afspritning af rullebordet efter endt pleje.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone, og at hjælpen tilrettelægges efter beboernes behov. Hjælpen udføres med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelsesret.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne yder hjælpen med fokus på den rehabiliterende tilgang, og at de har et godt kendskab til beboernes særlige rutiner og behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at klargøre remedier på forhånd, så unødige forstyrrelser undgås.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i begge observationsstudier ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, og ikke foretager korrekt afspritning af hænder mellem handskeskift, hvorfor målintikatorerne kun opfyldes i middel grad.

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Leder:</p> <p>Møllegården er organiseret med en centerleder og en souschef. Derudover er der to afdelingsledere og koordinatorene tilknyttet samt en uddannelsessygeplejerske, som varetager kompetenceafklaring af medarbejderne. Fem sygeplejersker med konsulentfunktion er også tilknyttet afdelingerne, men de roterer hver tredje måned, og har hver især særlige sygeplejefaglige områder, de er tovholdere for, fx UTH og dokumentation.</p> <p>På seniorcentret er der flest social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, men der er også pædagoger, fysio-, musik- og ergoterapeuter, aktivitetsmedarbejdere, køkkenmedarbejdere, økonoma, ufaglærte og en serviceafdeling, der alle bidrager til løsningen af kerneopgaven og til at sikre et godt tværfagligt fundament.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er de rette kompetencer til rådighed, men at der løbende er fokus på kompetenceudvikling og -afklaring af medarbejderne. Eksempelvis er alle social- og sundhedsassistenter og nyansatte social- og sundhedshjælpere kompetenceafklaret ved uddannelsessygeplejersken, og inden længe skal de resterende social- og sundhedshjælpere også igennem et kompetenceafklaringsforløb.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de har få vakante stillinger ledige, men at ansøgerskaren ikke er så stor som tidligere. Dog er der ikke tale om rekrutteringsvanskeligheder på nuværende tidspunkt.</p> <p>På seniorcentret er der flere forskellige ressourcepersoner, som forestår intern undervisning i fx dysfagi, voldsforebyggelse, socialpædagogiske handleplaner og forflytning. En tidligere praktiserende læge underviser hver måned i forskellige relevante temaer, som fx palliation og KOL.</p> <p>En sygeplejerske er ansvarlig for UTH-arbejdet, og ledelsen får hver måned en statistik over indberettede data, og på faste møder tages emner op med henblik på at skabe læring. En konsulent fra kommunen understøtter dette arbejde i samråd med den UTH-ansvarlige.</p> <p>I forhold til pårørendesamarbejdet nævner ledelsen, at dette har været et fokusområde gennem de seneste par år for at sikre, at de pårørende føler sig velkomne. De pårørende inkluderes, allerede når en beboer flytter ind på seniorcentret, eksempelvis via indflytningssamtalen, hvor forventningsafstemning finder sted. Flere pårørende er også medlem af beboer-/pårørenderådet, hvor de sikres indflydelse. Generelt informeres pårørende løbende gennem dialog, mail og planlagte møder. GDPR-regler hindrer, at der kan sendes personfølsomme oplysninger gennem mail, så mail anvendes primært til information om COVID-19 retningslinjer eller anden overordnet information. Ledelsen oplyser, at der løbende sikres samtykke fra beboerne i forhold til udveksling af personfølsomme oplysninger.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplever, at de sikrer det gode pårørendesamarbejde gennem en forventningsafstemning allerede ved indflytningssamtalen, så de har kendskab til den pårørendes behov for kontakt.</p>
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Medarbejderne sikrer løbende dialog, og de inddrager de pårørende ved behov. Beboerbladet indeholder også billeder af hverdagsaktiviteter, som medarbejderne oplever, at de pårørende værdsætter.

Det er medarbejdernes oplevelse, at de har de kompetencer, der kræves for at kunne løfte de faglige opgaver. Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne har været igennem kompetenceafklaringsforløb, og de oplæres ud fra kompetenceskema af uddannelsessygeplejerskerne. Medarbejderne nævner, at de har modtaget undervisning i palliativ pleje af en læge, og flere medarbejdere har også været på dysfagi-kursus og praktikvejlederkursus. På seniorcentret arbejdes der med PCO som metode, og alle medarbejderne har været på kursus i dette. Flere medarbejdere er uddannede ressourcepersoner på området. Medarbejderne oplever, at arbejdet med PCO er meningsfuldt i forhold til målgruppen af beboere.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer og det ledelsesmæssige fokus på at sikre den nødvendige kompetenceudvikling i meget høj grad understøtter muligheden for at levere en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at kunne udføre deres arbejde, og at medarbejderne oplever gode udviklingsmuligheder.

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Leder:

Ledelsen oplever, at organiseringen med at have terapeuter og sygeplejersker tilknyttet afdelingerne har øget det tværfaglige samarbejde og sikret flere perspektiver på kerneopgaven gennem faglig refleksion. Alle medarbejdere deltager i korte, daglige tavlemøder/beboergennemgange, ligesom alle medarbejdere deltager på beboerkonferencerne, der afholdes månedligt.

De daglige møder holdes på forskudte tidspunkter, så koordinatorene har mulighed for at deltage, og beboerkonferencerne holdes om eftermiddagen, så aftenholdet kan deltage. Ledelsen prioriterer, at medarbejderne kan spise frokost sammen for at styrke fællesskabet. Seniorcentret arbejder med overlap mellem vagtlag for at sikre en tilstrækkelig vidensdeling.

Det tværfaglige samarbejde styrkes gennem META-forløb (medicin, ernæring, træning-aktivitet), hvor de forskellige faggrupper samarbejder om at understøtte beboernes individuelle ønsker, som fx vægttab eller ønske om at kunne komme ind/ud af en bil.

Ledelsen beskriver, at der er udarbejdet et omfattende introduktionsprogram, som sikrer, at nye medarbejdere systematisk introduceres til fx ledelsesgrundlaget, PCO, ABC-demens, medicinbehandling, forflytninger og kompetenceafklaring. Introperioden forløber over tre måneder, og der anvendes mentorordning. Ledelsen følger gennem evalueringssamtaler løbende op på nye medarbejders trivsel.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er en integreret del af hverdagens praksis gennem daglige briefingsmøder og på beboerkonferencerne, hvor tværfaglig sparring finder sted. Medarbejderne beskriver, at de oplever et ligeværdigt samarbejde mellem faggrupperne, og at de føler sig anerkendt i deres faglighed.

Vidensdeling med kolleger foregår i overlappet i vagtskiftet og gennem dokumentationen i Nexus. I en fællesmappe beskrives mindre betydningsfulde ting, som fx information i relation til vasketøj. Medarbejderne mødes også på personalemøder, hvor alle på tværs af vagtlag er inviteret, og hvor specifikke emner kan tages op i plenum.

Medarbejderne arbejder i 12-ugers rul, hvor dagvagterne har enkelte planlagte aftenvagter og omvendt, så de oplever beboerne på andre tidspunkter, og derved får en større forståelse for hinandens arbejde.

Medarbejderne har flere forskellige tværfaglige samarbejdspartnere, som fx praktiserende læger, fodplejer, demenskoordinator og tandlæge, ligesom akut-teamet kan rekvireres i forhold til at forebygge indlæggelser.

Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som velfungerende.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en organisering, der tilgodeser det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er meget velfungerende og ligeværdigt.

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, plejeboligernes 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 plejeboliger. 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 strukturet 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 observationsstudier. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager.

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

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

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet 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 enhedens egen hjemmeside indgår i det konkrete tilsyn.

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

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.