

Årsrapport
Skanderborg Kommune

Ældre og Handicap
Plejecentre

Uanmeldte tilsyn 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Individuelle vurderinger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	7
3.1	Pleje, omsorg og praktisk bistand	7
3.2	Dokumentation	8
3.3	Hverdagens praksis	9
	3.3.1 Mad og måltider	9
	3.3.2 Indflydelse og medbestemmelse	10
	3.3.3 Aktiviteter	10
3.4	Kompetencer og udvikling	12
4.0	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
4.5	Præsentation af BDO	15

Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på Skanderborg Kommunes plejecentre.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af plejecentrene og tværgående anbefalinger.

Herefter følger et skema, som angiver vurderingen og anbefalingerne for de enkelte plejecentre.

Sidste del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de overordnede vurderinger, som tilsynet har foretaget på baggrund af den data, som er indsamlet for det pågældende tema.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har i 2018 foretaget tilsyn på 11 plejecentre i Skanderborg Kommune. BDO har vurderet og bedømt hvert plejecenter med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra ikke tilfredsstillende til særdeles tilfredsstillende.

Bedømmelsen *Særdeles tilfredsstillende* er givet til et plejecenter. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.

Bedømmelsen *Meget tilfredsstillende* er givet til ni plejecentre. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Bedømmelsen *Tilfredsstillende* er givet til èt plejecenter. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Ingen plejecentre har fået vurderingerne *Mindre tilfredsstillende* eller *Ikke tilfredsstillende* (se definitioner under punkt 4.3).

Det er tilsynets vurdering, at Skanderborg Kommunes plejecentre samlet set er velfungerende. Der arbejdes målrettet med strategier og målsætninger fastsat af Skanderborg Kommune, og borgerne tilbydes den hjælp, de har ret til efter Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder. Pleje og omsorg leveres med en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, som borgerne udtrykker tilfredshed med. Praktisk hjælp leveres ligeledes i vid udstrækning med høj kvalitet og til borgernes tilfredshed.

Borgerne har indflydelse på et individuelt tilrettelagt og meningsfyldt hverdagsliv, og tilsynet vurderer, at plejecentrene med en enkelt undtagelse har en særdeles professionel og anerkendende kommunikation med borgerne.

Plejecentrene har et målrettet fokus på mad og måltider, og borgerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet. Borgernes ernæringstilstand følges systematisk, og relevante indsatser iværksættes ud fra individuelle behov.

Alle plejecentre lægger vægt på differentierede aktivitetstilbud, og tilsynet vurderer, at borgernes individuelle behov for socialt samvær tilgodeses. Borgerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og Klippe-kortordningen fremhæves som et værdifuldt bidrag i denne sammenhæng.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har de nødvendige kompetencer til at løse målgruppernes forskelligartede behov for pleje og praktisk hjælp. I 2018 har der været særligt fokus på kompetenceudvikling inden for demensområdet med uddannelse af medarbejdere.

Skanderborg Kommune indførte i november 2017 et nyt dokumentationssystem Cura samt FSIII. Det er tilsynets vurdering, at plejecentrene arbejder meget målrettet og engageret med implementering af dette. Medarbejderne oplever god support fra ledere og resourcepersoner, men giver også udtryk for, at løbende opdateringer og ændringer af Curas layout er meget energi- og tidskrævende.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

På baggrund af de samlede tilsyn med Skanderborg Kommunes plejecentre ser BDO anledning til at give følgende anbefalinger i forhold til en tværgående indsats med henblik på kvalitetssikring og udvikling.

Dokumentation

Temaet Dokumentation har samlet set fået flest anbefalinger og har den største spredning af scorer. BDO anbefaler derfor en forsat ledelsesmæssig understøttelse og prioritering af rammer til sparring og side-mandsoplæring, så medarbejderne kan opnå rutine og fortrolighed med Cura.

Endvidere anbefaler BDO, at der udføres systematisk audit på plejecentrene med fokus på, om borgernes social- og sundhedsfaglige behov og de faglige indsatser fremadrettet dokumenteres fyldestgørende og ensartet i Cura.

BDO anbefaler afslutningsvist, at lokalt udarbejdede redskaber i dokumentationen revideres og udvikles i takt med bedre udnyttelse af Curas muligheder; fx registrering af Klippe-kortsaktiviteter i papirkalendere samt borgernes samarbejdsbøger.

INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

I nedenstående skema fremgår de anbefalinger tilsynet har givet til det enkelte plejecenter.

Plejecenter	Vurdering	Anbefalinger
Baunegården	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder sit aktuelle fokus på at fremme medarbejdernes tværfaglige samarbejde med henblik på at øge kvaliteten i overgangene i borgerforløbene. 2. Tilsynet anbefaler, at sygeplejerskerne og de øvrige medarbejdere fastholder den målrettede og systematiske implementering af Cura, så den samlede dokumentation fremstår fyldestgørende. 3. Tilsynet anbefaler, at helbredsoplysninger bør fremgå hos alle borgere, og mål og indsatser er opdateret, uanset i hvilket system der dokumenteres.
Bøgehaven	Særdeles tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger på borgernes aktiviteter i forbindelse med Klippekortordningen fremgår af Cura.
Dagmargården	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at den igangværende proces med implementering af Cura fortsættes med fokus på, at der i samarbejde med centersygeplejerske bliver udarbejdet fyldestgørende helbredstilstande på alle borgere, samt at der udarbejdes handleanvisninger på brug af klippekortet. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder igangværende fokus i det videre arbejde med at skabe fælles kultur og struktur og forsætter den medinddragende proces med dialog og involvering af medarbejderne. 3. Det er tilsynets anbefaling, at der gives opmærksomhed på daglig oprydning i boliger og på fællesarealer.
Dalbogård	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsat har fokus på, at borgernes ressourcer og borgerperspektivet fremgår tydeligere af dokumentationen, og at handleanvisninger på klippekort udarbejdes. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne italesætter, hvordan der i praksis skabes overblik over opgaver og om, hvordan der skabes rum til dokumentation. 3. Tilsynet anbefaler ledelsen at genoptage triagering som et dagligt arbejdsredskab.
Kildegården	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat understøtter den igangværende proces med dokumentation, herunder øget fokus på borgerperspektiv i besøgsplanen og på borgernes ressourcer samt en fælles systematik i brugen af besøgsplanen og de sygeplejefaglige problemområder.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne sikrer tydelighed vedrørende klippekortordningen samt dokumentation af de aktiviteter, borgerne har valgt. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder videre med og tydeliggør elementer og plan for "Bæredygtig Arbejdskultur" mhp. at skabe et fælles fundament for kultur og samarbejde i de enkelte afsnit og for Kildegården som helhed.
Møllehjørnet	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på implementering af Cura, herunder at medarbejderne sammen med centersygeplejerske opretter helbredstilstande hos alle borgere. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på klippekortsordningen med henblik på at dokumentere handleanvisninger og sikre ressourcer til opgaven.
Præstehaven	Tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler ledelsen at øger den fælles dialog og opfølgning på tiltag på tværs af plejecentrets teams mhp. at skabe et fælles fundament for viden- og erfaringsdeling og ensartet praksis. 2. Tilsynet anbefaler, at der fremadrettet anvendes en fælles systematik for dokumentation af borgernes ressourcer i besøgsplanen i Cura. 3. Tilsynet anbefaler ligeledes i relation til dokumentation, at superbrugere og medarbejdere fokuserer på at anvende et objektivt og professionelt sprog. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvordan imødekommenhed udmøntes i praksis, herunder at medarbejderne konsekvent bærer navneskilt.
Ryvang	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere dokumenterer borgernes ressourcer og ønsker i besøgsplanerne. Ligeledes anbefales det, at der oprettes handleanvisninger på klippekortsordningen, så borgers ønsker og indsatsen fremgår. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne skaber en fælles forståelse omkring delegeringspraksis for at tilsigte en ensartet forståelse til praksis. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter medarbejdernes oplevelse af travlhed og egne forventninger til det pleje- og omsorgsniveau, de skal yde med henblik på en fremadrettet forståelse og håndtering af dette.
Søkilde	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med superbrugere i Cura og det tværfaglige team sikrer en ensartet systematik og anvendelse i forhold til Curas opbygning 2. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerskerne sammen med borgernes kontaktpersoner snarest får udarbejdet de sygeplejefaglige problemområder hos samtlige borgere. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejdere har fokus på udvikling af eksisterende materiale og rutiner i takt med, at Cura i stigende grad bliver et dagligt koordinerende arbejdsredskab med henblik på forenkling af informationskilder og arbejdsgange.

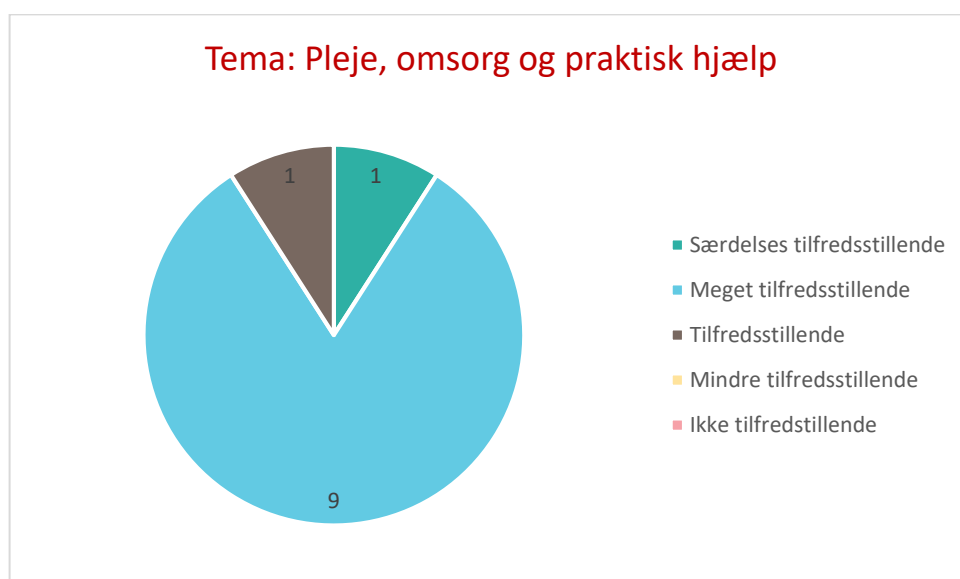
Søndervang	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den positive proces med optimering af brugen af Cura, herunder at sikre, at der på klippekort dokumenteres handleanvisninger, og at et tydeligt borgerperspektiv fremgår af alle besøgsplaner.2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere gentænker de pædagogiske indsatser i forbindelse med den personlige hygiejne hos borger, hvor der er stærk urinlugt.
Tjørnehaven	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at besøgsplanerne i højere grad og ud fra en fælles systematik beskriver, hvordan borgernes ressourcer understøttes og inddrages i de daglige indsatser.2. Tilsynet anbefaler, at uaktuelt indhold i samarbejdsbøgerne fjernes hos alle borgerne.3. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger på borgernes ønsker i forhold til Klippe kortordningen fremgår af Cura.4. Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere konsekvent anvender navneskilt.

DATAGRUNDLAG

I nedenstående afsnit gennemgås hvert enkelt tema med udgangspunkt i fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i forhold til hvert enkelt plejecenter.

3.1 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.



10 plejecentre har opnået vurderingen "Særdels tilfredsstillende" eller "Meget tilfredsstillende", mens et plejecenter har opnået vurderingen "Tilfredsstillende".

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt er meget tilfredse med plejen og den praktiske hjælp. Borgerne oplever tryk ved at bo på plejecentrene og ved de sundhedsfaglige indsatser. Endvidere vurderer tilsynet, at borgerne generelt modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som leveres efter god faglig standard. Borgerne er med enkelte undtagelser velsoignerede med afsæt i individuel livsstil og ønsker.

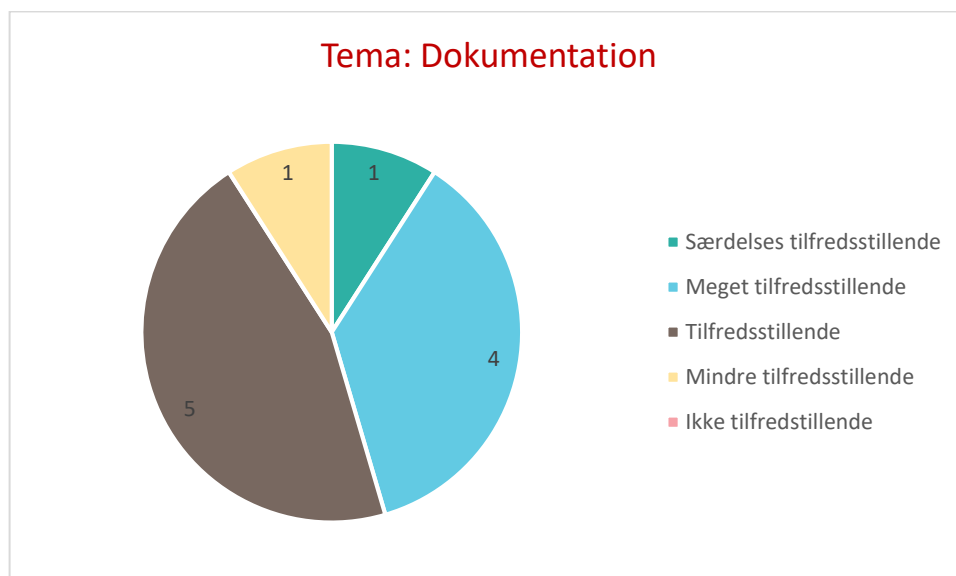
Den rehabiliterende tilgang integreres i de daglige indsatser og gøremål, og på alle plejecentre kan medarbejderne redegøre for, hvordan plejen tilrettelægges ud fra en individuel vurdering af borgernes aktuelle tilstand og evne til at samarbejde. Dette afspejles i varierende grad i dokumentationen på de enkelte plejecentre efter indførelse af Cura.

Der er relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og med en enkelt undtagelse indgår systematisk anvendelse af triagering og TOBS på alle plejecentre.

BDO vurderer, at alle plejecentrene har en tilfredsstillende rengøringsstandard såvel i borgernes boliger, af borgernes hjælpemidler som på fællesarealerne. Borgerne er ligeledes tilfredse med rengøringen. På to plejecentre har tilsynet dog observeret behov for øget oprydning på fællesarealerne.

3.2 DOKUMENTATION

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.



Et plejecenter har opnået vurderingen ”Særdelses tilfredsstillende”. Dokumentationen på dette plejecenter er opdateret, handleanvisende og ajourført med konsekvent fokus på borgernes ressourcer og stor sammenhæng i den samlede dokumentation hos de enkelte borgere med komplekse problemstillinger.

Fire plejecentre har opnået vurderingen ”Meget tilfredsstillende”. Dokumentationen er her karakteriseret ved ligeledes at være opdateret, ajourført og evalueret på et meget tilfredsstillende fagligt niveau. Der ses enkelte mangler i forhold til konsekvent udfyldelse af helbredstilstande samt beskrivelser i besøgsplanen i forhold til, hvordan borgernes ressourcer bedst understøttes i plejen.

Fem plejecentre har opnået vurderingen ”Tilfredsstillende”. Dokumentationen er her karakteriseret ved flere mangler, der varierer i forhold til det enkelte plejecenter; fx systematisk udfyldelse af helbredsoplysninger, de sygeplejefaglige problemområder og sammenhæng i den samlede dokumentation om den enkelte borger i Cura. Besøgsplanerne har flere steder overvejende fokus på indsatser og mindre på, hvordan borgernes egne ressourcer inddrages i den daglige pleje.

Et plejecenter har opnået vurderingen ”Mindre tilfredsstillende”. Her arbejdes aktuelt i forskellige dokumentationssystemer på grund af en nylig sammenlægning med et socialpsykiatrisk botilbud. Ved tilsynsbesøget er Cura under implementering i den ene boenhed efter en periode med leder- og medarbejderskift samt ændringer i forhold til målgruppen.

Tilsynet vurderer, at plejecentrene generelt anvender et fagligt og professionelt sprog i dokumentationen.

3.3 HVERDAGENS PRAKSIS

3.3.1 Mad og måltider

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.



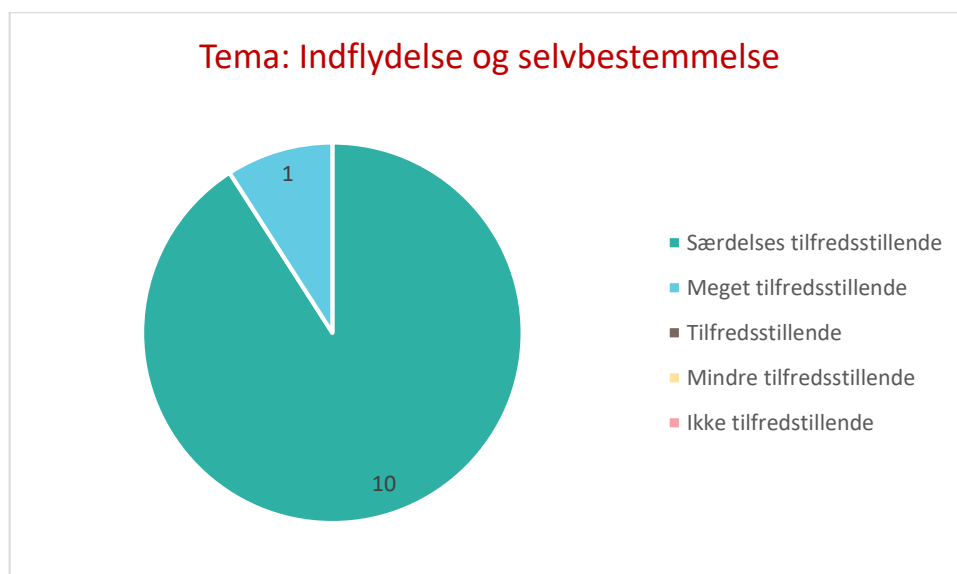
Alle plejecentre har opnået vurderingen "Meget tilfredsstillende".

Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med maden, som de finder velsmagende og af god kvalitet. På et enkelt plejecenter udtrykker en borger, at maden er lidt institutionsagtig og mangler variation.

Tilsynet vurderer, at plejecentrene som helhed har stort fokus på såvel ernæring som på faktorer med betydning for borgernes oplevede livskvalitet i forbindelse med måltider. Medarbejderne fremhæver deres egen rolle som måltidsværter, borgernes individuelle ønsker om spisetidspunkt, indbydende borddækning og servering, ro og struktur samt tid til dialog og socialt samvær under måltidet. Medarbejderne arbejder med fagligt relevante tilgange og metoder, som fx pædagogiske måltider og ernæringscreening. Hos borgere med behov for særlige ernæringsmæssige indsatser inddrages kostnøglepersoner, ergoterapeut og diætist. Enkelte steder er der lejlighedsvis måltider, hvor en kok eller ernæringsassistent tilbereder maden fra bunden. Borgerne fremhæver disse som ekstra gode måltider.

3.3.2 Indflydelse og medbestemmelse

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.

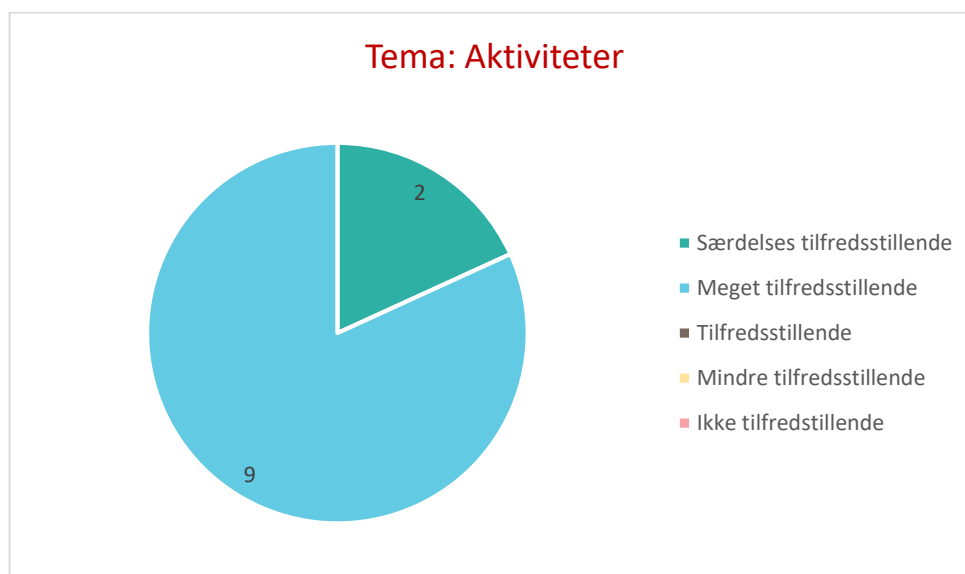


Borgernes indflydelse og selvbestemmelse i forhold til plejen og et meningsfyldt hverdagsliv er på 10 plejecentre vurderet som "Særdelses tilfredsstillende". Et plejecenter har opnået vurderingen "Meget tilfredsstillende". Borgerne oplever, at ledere og medarbejdere anerkender og tager hensyn til deres individuelle ønsker og behov, og at deres valg respekteres.

Alle plejecentrene prioriterer et højt informationsniveau og samarbejde med de pårørende fx i forbindelse med indflytning og i relation til at være pårørende til fx en ægtefælle med demens. Såvel ledere som medarbejdere betoner værdien af en tidlig og åben dialog samt gensidig forventningsafstemning fra indflytningstidspunktet om bl.a. det daglige samarbejde og den rehabiliterende tilgang i plejen.

3.3.3 Aktiviteter

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.



Alle plejecentre har opnået højeste og næsthøjeste vurdering.

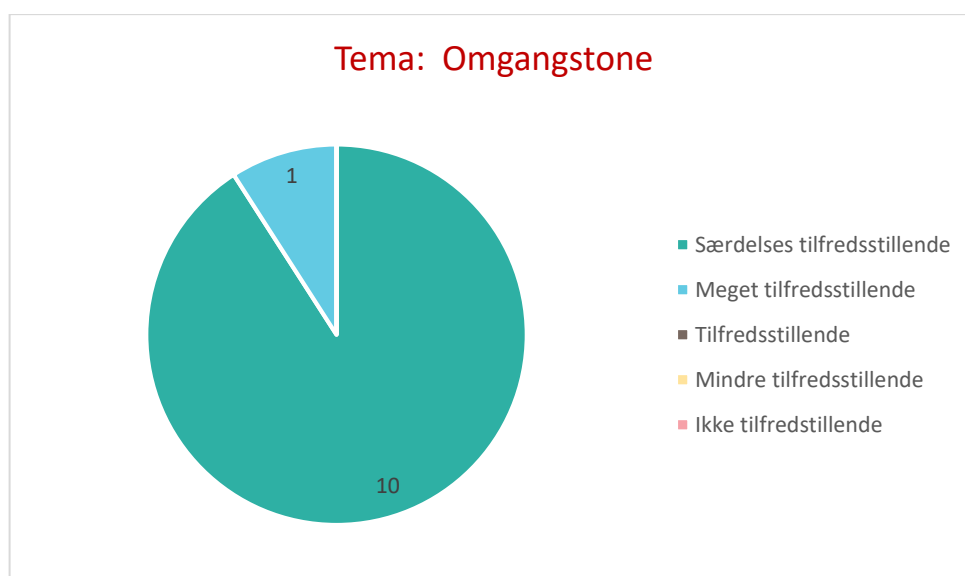
Langt de fleste borgerne på plejecentrene udtrykker stor tilfredshed med det brede udvalg af aktiviteter, hvor især fælles sang, musiske oplevelser og udflugter fremhæves. Andre borgere giver udtryk for, at tilbuddene kan opleves overvældende. De oplever, at deres fravalg altid respekteres, når medarbejderne alligevel opmuntrer til deltagelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med deres kendskab til borgerne, bidrager til at skabe balance i aktivitetsniveauet ud fra den enkelte borgers behov for en-til-en kontakt og deltagelse i sociale fællesskaber.

Klippekortsordningen er velimplementeret på plejecentrene, og kreativiteten er stor i forhold til såvel individuel som kollektiv anvendelse af ”klip”. Et enkelt sted udnyttes ikke alle klip grundet personalemangel. Plejecentrene har forskellig praksis i forhold til, om det er borgernes kontaktperson eller medarbejdere ansat til formålet, som udfører Klippeaktiviteter med borgerne.

Der er tilsynets samlede vurdering, at samtlige plejecentre har et bredt og varieret tilbud af aktiviteter, der også omfatter eftermiddage, aftener og weekender, bl.a. med fra midler fra Værdighedspuljen, fx ansættelse af pædagoger, musikterapeuter og et sted en organist.

3.3.4 Omgangstone

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.

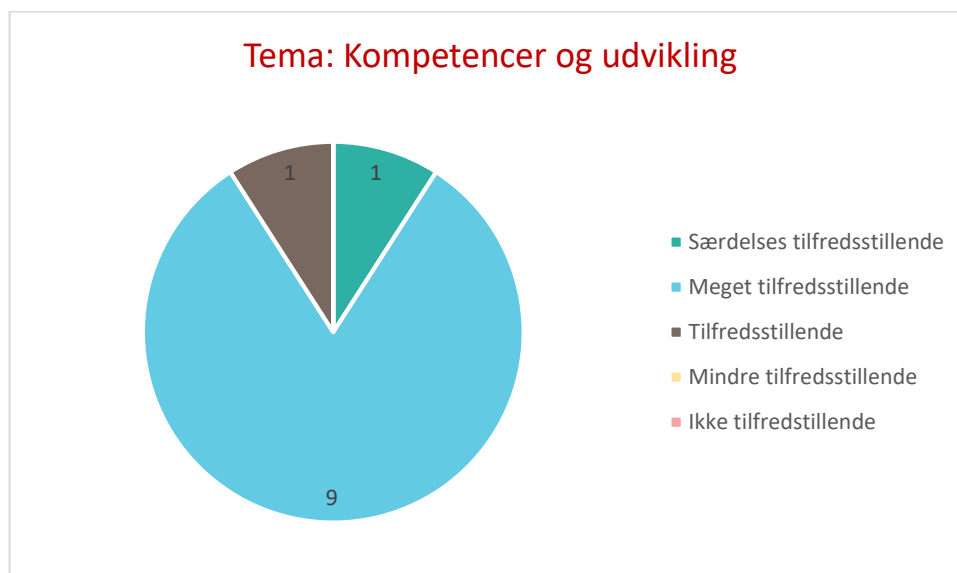


På 10 plejecentre vurderes omgangstonen som ”Særdels tilfredsstillende”. Borgerne oplever omgangstonen med ledere og medarbejdere meget imødekommende og respektfuld. Medarbejderne beskriver alle steder, hvordan kommunikationen afpasses den enkelte borgers livsstil samt aktuelle kognitive og fysiske funktionsniveau, hvilket tilsynets observationer i høj grad understøtter. Tilsynet observerer ligeledes en god kommunikation medarbejderne indbyrdes.

På et plejecenter vurderer tilsynet, at omgangstonen er ”Meget tilfredsstillende”. Borgerne er tilfredse med omgangstonen og beskriver medarbejderne som venlige, dog opleves travlhed og et ønske om mere tid til en lille snak i hverdagen. Ligeledes observerer tilsynet her, at tre medarbejdere taler privat på et fællesareal og ikke hilser på forbipasserende.

3.4 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Af figuren fremgår fordelingen af BDO's vurderinger ved det enkelte tilsyn.



Tilsynet vurderer på et plejecenter, at sammenhængen mellem borgernes behov, medarbejdernes kompetencer og tilsynets observationer af praksis er "Særdelses tilfredsstillende". På ni plejecentre er vurderingen af sammenhæng mellem borgernes behov og medarbejdernes kompetencer "Meget tilfredsstillende". Et plejecenter har fået vurderingen "Tilfredsstillende". Medarbejderne ønsker her mere vidensdeling og erfaringsudveksling på tværs af de enkelte teams samt et systematisk introduktionsforløb for nye medarbejdere.

På alle plejecentre arbejdes kontinuerligt med kompetenceprofiler og med implementering af Cura som det altoverskyggende indsatsområde. Implementering af Cura opleves af mange medarbejdere som både energi- og tidskrævende trods god support fra ledere og ressourcepersoner.

Skanderborg Kommunes fokus på demensindsatsen er et andet stort indsatsområde. Medarbejderne er i gang med E-learning og kurser og giver udtryk for et fagligt relevant udbytte. Mange medarbejdere tilkendegiver desuden, at plejehjemslægeordningen og samarbejdet med fysio- og ergoterapeuter samt center-sygeplejersker kvalificerer indsatserne i forhold til borgernes ofte komplekse social- og sundhedsfaglige problemer.

Det er tilsynets vurdering, at såvel nye som erfarne ledere på plejecentrene i de respektive områder har stort udbytte af samarbejde og sparring om projekt "Bæredygtig Arbejdskultur" såvel indbyrdes i ledergruppen som i implementeringen på det enkelte plejecenter.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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.

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Om borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og de beslutninger, der er truffet af byrådet samt kommunens kvalitetsstandarder og øvrige kommunale beslutninger
- Om hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk forsvarligt.
- Om der er en god sammenhæng og kvalitet i indsatserne.
- Om der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
- Om indsatserne er forebyggende, så der gribes ind inden mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- At indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale plejecentre, hjemmeplejegrupper og handicap- og psykiatritilbud

Uanset hvilket område der føres tilsyn med, har BDO fokus på den rehabiliterende tankegang, ligesom anbefalinger til fremadrettet udvikling tager sit naturlige udgangspunkt i, at rehabilitering er den helt overordnede faglige tilgang i Ældre og Handicap Forvaltningens tilbud.

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.

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 og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

PARTNERANSVARLIG

BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner, Advisory

m: +45 28 10 56 80
e: bsq@bdo.dk

PROJEKTLEDER

KIRSTEN MARQUARDSEN
Senior Manager,
Master of Health Management

m: +45 41 89 04 36
e: kmq@bdo.dk

www.bdo.dk

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

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