



Tilsynsrapport Dragør Kommune

Enggården

Uanmeldt tilsyn
Januar 2024



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Status	8
3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn	8
3.3 Dokumentation	9
3.4 Personlig pleje	11
3.5 Praktisk hjælp	12
3.6 Mad og måltider	13
3.7 Kommunikation og adfærd	15
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	16
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.2 Metode	17
4.3 Vurderingsskema	18
Om BDO	19

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, 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 det konkrete center. Herefter følger tilsynets samlede vurdering af centret og anbefalinger.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



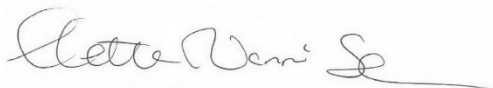
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om tilsynet

Oplysninger om Enggårdens tilsyn

Navn og Adresse: Enggård, Engvej 20, 2791 Dragør

Forstander: Ole Andersen

Antal boliger: 104 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. januar 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Tilsynsbesøg hos ti beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.

Tilsynet er, jf. aftale med Dragør Kommune, gældende for 2023, men afvikles i 2024.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

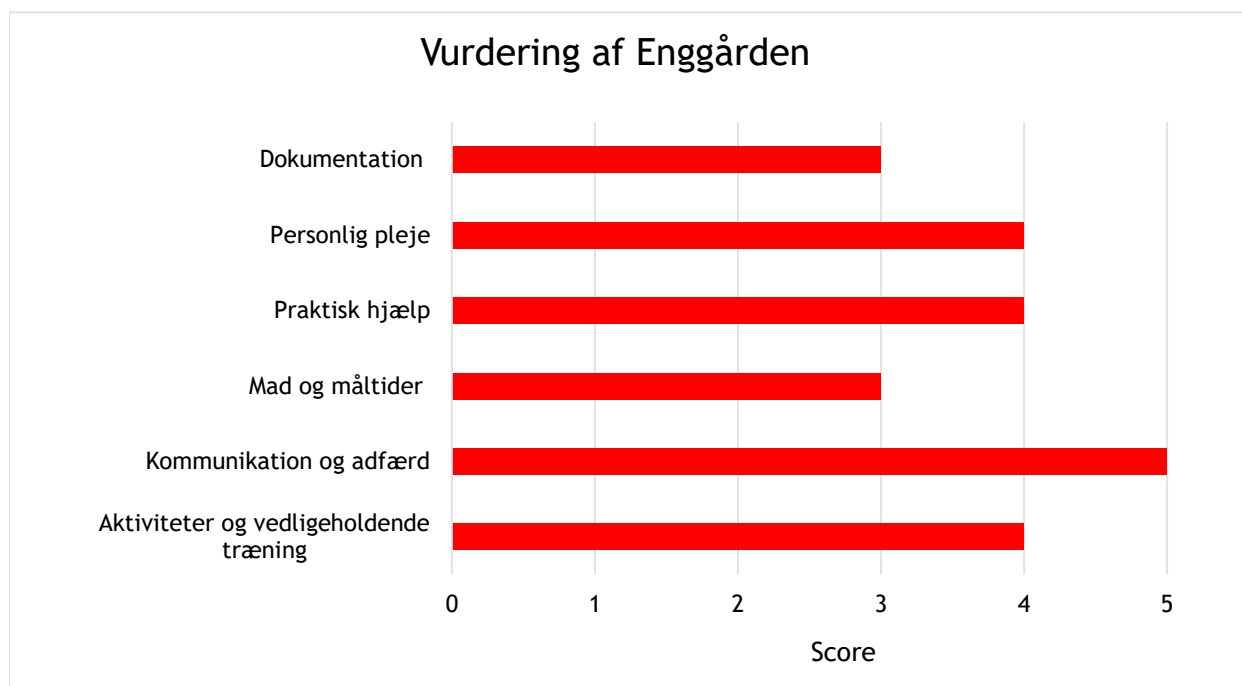
Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation har en del mangler, som kan afhjælpes gennem en målrettet indsats, hvilket ledelsen allerede er i proces med.

Besøgsplanerne fremstår generelt med manglende struktur, og er uens i opbygningen, hvilket gør, at det hos en del beboere er svært at danne sig et overblik over beboerens behov for hjælp og støtte. En beboer har ingen besøgsplan, og yderligere tre besøgsplaner er sparsomt og/eller mangelfuldt beskrevet.

De oprettede besøgsplaner fremstår generelt handlevejledende beskrevet for dag og aften, men de er i mindre omfang handlevejledende beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp om natten.

Besøgsplanerne afspejler generelt beboernes ressourcer, særlige hensyn og opmærksomheder samt forebyggende indsatser, fraset hos en beboer, hvor der mangler væsentlige oplysninger om orienteringsevne og behov for støtte til væskeindtag.

De generelle oplysninger er fyldestgørende udfyldt i fire ud af ti omsorgsjournaler, hvor der i seks journaler ses mangelfuldt indhold. Tre ud af ti journaler indeholder ajourførte og aktuelle funktionsevnetilstande, hvor der i de øvrige journaler ses manglende udfyldelse og opdatering. Generelt ses observationsnotater med relevant opfølgning i journalerne. I fire tilfælde ses imidlertid manglende opfølgning på observationer eller iværksatte behandlingstiltag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede og veltilpasse. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den pleje, de modtager, samt at de oplever kontinuitet og tryghed. En beboer fremstår umiddelbart med et behov for mere støtte til struktur, end beboeren tildeles på tilsynsdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje, herunder hvordan der arbejdes med den rehabiliterende tilgang samt for, hvorledes beboernes tryghed og selvbestemmelse understøttes i størst muligt omfang. Medarbejderne kan redegøre for elementer, der modsvarer den personcentrerede omsorg, men det er ikke tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en fortrolighed med temaet, så det svarer til, at der er arbejdet en del med den personcentrerede omsorg på Enggård.

Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at beboernes boliger og hjælpemidlerne generelt fremstår renholdte, hvilket de interviewede beboere bekræfter. Tilsynet vurderer, at nogle af Enggårdens fællesarealer fremstår med behov for oprydning, vejvisning og hjemlige tiltag i lighed med resten af omsorgscentret.

Medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af den praktiske hjælp og de gældende hygiejniske retningslinjer, både i hverdagen og i tilfælde af smitteudbrud. Medarbejderne er særligt opmærksomme på, hvordan boligen fremstår ryddelig, rengjort og indbydende både for beboere og pårørende.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, på baggrund af observationer af flere måltider på tilsynsdagen, at Enggårdener i proces med implementeringen af 'Det gode måltid', bl.a. ses en aftalt ansvars- og rollefordeling imellem medarbejderne under måltiderne. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne i begrænset omfang har mulighed for at øse mad og drikke op til sig selv, og at medarbejderne i varierende grad understøtter dialogen under måltiderne. Tilsynet vurderer desuden, at der i to tilfælde ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, samt at en beboer har fået et plastikforklæde bundet om sig på en mindre værdig måde.

Tilsynet vurderer desuden, at størstedelen af beboerne er tilfredse med maden, og at de beboere, der benytter sig af tilbuddet om fællesspisning, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med indtagelse af måltiderne. To beboere er ikke tilfredse med kvaliteten af maden og variationen i menuen, og to beboere oplever, at det er koldt at spise i fællesstuerne, hvilket beboerne dog beskriver forsøges løst.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, men tilsynet vurderer ikke, at der er konsekvent sammenhæng imellem medarbejdernes beskrivelser og tilsynets observationer i forbindelse med måltiderne.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser en respektfuld adfærd og en anerkendende kommunikation over for beboerne, der mødes med høflighed og et smil samt ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ligeledes giver udtryk for at opleve dette, og at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for væsentlige faktorer til sikring af en tryk og værdig kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Det er tilsynets vurdering, at Enggårdenudbyder tilbud om aktiviteter, som størstedelen af beboerne samtidigt udtrykker tilfredshed med. En beboer udtrykker, at beboeren keder sig, og ikke oplever tilstrækkelige tilbud. Tilsynet vurderer, at beboere, hvis bolig ligger tættest på daghjemmet, i højere grad deltager i aktivitetstilbud end beboerne med en bolig længere væk fra daghjemmet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for omsorgscentrets aktivitetstilbud, og at medarbejderne har den faglige forståelse for, at en aktiv hverdag bidrager til at sikre beboernes livskvalitet. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne tilkendegiver, at det er svært at finde tiden til at arrangere aktiviteter i afdelingerne, og de efterspørger, at der allokeres ressourcer til varetagelse af aktiviteter i afdelingerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. 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 fastholder den iværksatte proces i forhold til forbedringer på dokumentationsområdet, og at der herunder rettes opmærksomhed på at sikre:
 - At besøgsplaner oprettes for alle beboere, og at disse indeholder beskrivelser af beboernes samlede behov for hjælp og støtte.
 - At besøgsplanerne indeholder handleanvisende beskrivelser af beboernes hjælp og støtte over hele døgnet. Hertil, at beboernes behov for hjælp om natten fremgår af besøgsplanen.
 - At medarbejderne konsekvent udfylder Generelle oplysninger med beboernes motivation, vænner, mestringsevne og ressourcer og livshistorie.
 - At funktionsevnetilstande konsekvent ajourføres og opdateres, svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau.
 - At der sikres dokumenteret opfølgning på observation og iværksatte tiltag.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på en konkret beboers behov for støtte til struktur i hverdagen.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder drøftelserne med medarbejderne omkring de faglige tilgange på Enggård.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på, at Enggård fremstår med ryddelige, rengjorte og hjemlige fællesarealer.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder målrettet og systematisk med implementeringen af 'Det gode måltid' på Enggård med fokus på hjemlighed, værdighed og rehabilitering.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at sikre konsekvent overholdelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med måltider.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter, hvordan Enggård i dag og i fremtiden tilbyder beboerne relevante og meningsfulde aktiviteter, og hvorledes disse synliggøres for både beboere, pårørende og medarbejdere.

3. Datagrundlag

3.1 Status

LEDERINTERVIEW

Sammenfattende fortæller ledergruppen, at overskriften for året 2023 er 'Det gode liv på Enggård', hvor der også er oprettet en Instagramprofil til formidling af Enggårdens fokus på hjemlighed og trivsel. Ledelsen beskriver, hvordan lederrekruttering har været et stort fokus i 2023, og hvordan ledelsen har balanceret med både rekruttering, on-boarding, drift og udvikling på samme tid. Aktuelt er der fokus på tilrettelæggelsen af de organisatoriske rammer, hvor der bl.a. arbejdes med ansvar og roller, opgaveoverdragelse og kompetenceprofiler.

Ledelsen beskriver, hvordan der nu er ansat to sygeplejersker på Enggård, hvilket tydeligt mærkes i hele medarbejdergruppen, da der er kommet mere fokus på faglighed og helhedssyn på plejen til den enkelte beboer. Ledelsen beskriver, hvordan især værdigheden er kommet mere i fokus efter ansættelse af sygeplejerskerne. Desuden har sygeplejerskerne fokus på 'En værdig død', herunder også kontaktpersonernes følelsesmæssige reaktioner på en beboers død.

3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

LEDERINTERVIEW

Ved sidste års tilsyn modtog Enggård anbefalinger vedrørende dokumentation, information til pårørende, overholdelse af hygiejniske retningslinjer, sikring af måltidskultur og rekruttering af tilstrækkelige faglige kompetencer.

Ledelsen beskriver, hvordan de har arbejdet med dokumentationen det seneste år, og hvordan der er arbejdet med tilsynets anbefalinger ved at italesætte vigtigheden af dokumentationen i omsorgsjournalen ved de ugentlige tavlemøder og på daglig basis på planlægningsmøder. Særligt er der sat fokus på ansvars- og rollefordelingen i forbindelse med de forskellige dokumentationsopgaver, da ledelsen har erfaret, at hvis dokumentationen er alles ansvar, bliver det hurtigt ingens ansvar. Af samme årsag er bl.a. kontaktpersonens dokumentationsansvar tydeliggjort.

Som led i nye medarbejders introduktion er der særligt fokus på dokumentation af funktionsevnetilstandene og udarbejdelse af handlevejledende besøgsplaner i forhold til udførelse af opgaverne hos den enkelte beboer. Enggård har arbejdet med kompetenceprofiler, som ledelsen fortæller har skabt nogle gode faglige drøftelser og transparens i forhold til de forskellige faggruppers ansvar og kompetencer med opgaver, der kan opgaveoverdrages. Ledelsen beskriver, hvordan det har skabt tryk i organisationen, at der er tydelighed på området.

Ledelsen beskriver, hvordan der tidligere har været udbudt tværgående kommunale undervisningstilbud vedrørende dokumentation, men at disse ikke udbydes pt. Der er tilknyttet en faglig koordinator på hvert afsnit på Enggård, der bl.a. er ansvarlig for at monitorere dokumentationskvaliteten. I demensafsnittet arbejdes der målrettet med 'Livshistorien' og den praktiske anvendelse heraf i hverdagen. I de øvrige afdelinger beskriver ledelsen, at de er i proces med arbejdet med beboernes livshistorier, hvilket indtil videre bl.a. ses afspejlet i tiltag som personlige dækkeservietter.

Ledelsen beskriver, hvordan Enggård arbejder med kontaktpersonssystemet, og de tilrettelægger den daglige planlægning med udgangspunkt i, at beboerne så vidt muligt hjælpes af en kendt medarbejder. For at imødekomme beboernes oplevelse af kontinuitet i plejen er medarbejdergruppen nu inddelt i mindre teams, så beboerne har færre medarbejdere at forholde sig til. Der kan dog forekomme udfordringer med kontinuiteten om aftenen på grund af drifts- og kompetencehensyn, hvilket Enggård forsøger at kompensere for gennem brug af faste afløsere og kendte eksterne vikarer.

Enggård tilbyder indflytningssamtale til alle nye beboere, og i den forbindelse præsenteres beboeren og eventuelle pårørende for kontaktpersonen.

Enggårdens har arbejdet med projektet 'Det gode liv på Enggård' igennem det sidste år, bl.a. med oplæg fra en ekstern underviser inden for demensområdet. Gennem projektet er der skabt stort fokus på hjemlighed og livskvalitet, hvor bl.a. pårørende har været inddragede gennem interviews.

Som en udløber af projektet har Enggård arrangeret 'Velkomstcafé for nye beboere og pårørende'. I forbindelse med Velkomstcaféen præsenterede ledergruppen Enggårdens værdier, aktuelle udviklings-tiltag og mål i relation hertil. Konceptet for fremadrettede Velkomstcaféer er i proces.

I relation til hygiejneområdet fortæller ledelsen, at der er et kontinuerligt fokus på implementering af de hygiejniske retningslinjer, men at der ikke er systematiske undervisningstilbud. En kvalitets- og uddannelsessygeplejerske, der er ansat i efteråret, planlægger aktuelt undervisningstilbud, bl.a. inden for hygiejneområdet, som fremadrettet vil blive tilbudt medarbejderne. Ledelsen oplyser desuden, at der ikke længere anvendes plastikforklæder og handsker i forbindelse med måltider, jf. omsorgscentrets nye instruks.

I relation til måltiderne på Enggård fortæller ledelsen, at der er ansat en kostfaglig medarbejder inden for det seneste år, at der er indført fadservering, og at der arbejdes med aftalte roller til medarbejderne under måltiderne, bl.a. rollen 'tjener' og 'kok'. Den kostfaglige medarbejder tilbyder undervisning i 'Det gode måltid', og har bl.a. indkøbt 'måltidskasser' med emnekort om begivenheder, der relateres til måltiderne, som kan fungere som samtaleemner med beboerne, f.eks. anledningen til at der fejres Mortens aften.

Enggård har nedsat en måltidsgruppe med medarbejderrepræsentanter fra alle afdelinger, der sikrer, at beboerne har indflydelse på, hvilken mad der skal serveres, og at der er tæt dialog med køkkenet.

Enggård arbejder fortsat med rekruttering, og der er aktuelt ingen vakante basisstillinger i medarbejdergruppen, men en vakant områdelederstilling. Enggård har afprøvet forskellige tiltag i forbindelse med rekrutteringen, herunder forskellige slags stillingsannoncer og forskellige ansættelsesvilkår, hvilket har givet et positivt afkast på ansøgerantallet. Enggård har et fast afløserteam, men der er fortsat brug for eksterne vikarer på daglig basis.

3.3 Dokumentation

OBSERVATION

Tilsynet gennemgår ti journaler.

Besøgsplaner

Enggård har udarbejdet besøgsplaner for ni ud af ti beboere, heraf mangler en besøgsplan helt, og en anden besøgsplan mangler beskrivelser af hjælpen i aftenvagten. To besøgsplaner fremstår meget sparsomt beskrevet, hvoraf den ene besøgsplan relaterer sig til en nyligt indflyttet beboer.

De oprettede besøgsplaner indeholder generelt relevant, ajourført og aktuelt indhold, men de fremstår med manglende struktur, og de er uens i opbygningen, hvor nogle er opbyggede med forskellige overskrifter, og andre fremstår med fortløbende prosatekst. En besøgsplan ses f.eks. med faste overskrifter, men den er meget uoverskuelig, og overskrifterne bidrager ikke til systematik, f.eks. nævnes under mobilisering, at beboeren skal have specialcreme i ansigtet og vaskes under armene.

Besøgsplanerne fremstår generelt handleanvisende beskrevet i relation til den daglige hjælp til personlig pleje og omsorg, som beboerne modtager i dag- og aften timer. I halvdelen af besøgsplanerne fremstår beskrivelserne for nattevagten ikke handleanvisende, idet det f.eks. fremgår, at beboeren skal have tilsyn x 2, men at det ikke er specificeret, hvilken hjælp, beboeren har brug for. En beboer har f.eks. behov for motivation til at skifte stilling i løbet af natten, hvilket ikke fremgår af beboerens besøgsplan.

Besøgsplanerne fremstår generelt med individuelle beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter, f.eks. at en beboer skal huskes på at skifte tøj, at en anden beboer gerne vil have lyset tændt om natten og hos en tredje beboer beskrives der opmærksomheder i relation til, at beboeren har et synshandicap. I forhold til en beboer ses imidlertid divergens i oplysningerne i aften og nat, hvor beboerens sengehest skal være hhv. oppe og nede.

I flere besøgsplaner, hvor dette er relevant, henvises i besøgsplanerne specifikt til handlingsanvisninger, f.eks. i relation til kateterpleje og medicinadministration, som er opgaveoverdraget til social- og sundhedshjælpere.

Besøgsplanerne indeholder overordnet grundige beskrivelser af den rehabiliterende tilgang, hvortil der ses et stort fokus på at synliggøre, hvilke dele af plejen beboeren selv kan varetage med støtte fra en medarbejder. En enkelt besøgsplan er ikke opdateret i forhold til beboerens evne til at spise selv. Det fremgår af besøgsplanen, at beboeren guides til at spise selv, men det observeres til frokost, at beboeren får fuld hjælp til indtagelse af maden, hvilket virker helt relevant i forhold til beboerens funktionsnedsættelser. Der ses generelt beskrivelser af relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos beboerne, f.eks. beskrivelser af indsatser i relation til forebyggelse af urinvejsinfektioner, hudpleje og grundig tandpleje. I en besøgsplan mangler der imidlertid væsentlige oplysninger om, at beboerens skal nødes til at drikke tilstrækkelig med væske, hvilket fremgår af en funktionsevnetilstand. Samtidig ses beskrivelser af en beboer med manglende orienteringsevne og hukommelse i observationsnotaterne, hvilket ikke ses afspejlet gennem forebyggende tiltag i besøgsplanen.

Generelle oplysninger

De generelle oplysninger er fyldestgørende udfyldt i fire ud af ti omsorgsjournaler, og i seks journaler ses der et varieret indhold fra sparsom udfyldelse af et eller flere områder, manglende udfyldelse eller manglende opdatering af indholdet, bl.a. ses flere beskrivelser fra hjemmeplejen, som trænger til opdatering.

Syv ud af ti journaler indeholder en beskrevet livshistorie, hvor tilsynet bemærker, at flere livshistorier fremstår særdeles udførligt beskrevet.

Funktionsevnetilstande

Tre ud af ti journaler indeholder ajourførte og aktuelle funktionsevnetilstande. I en journal er der ikke oprettet funktionsevnetilstande. I seks journaler mangler der opdatering af funktionsevnetilstande, f.eks. efter indlæggelse. I flere af de seks journaler er funktionsevnetilstandene ikke opdaterede siden 2022. Desuden ses flere gentagelser af prosatekst, manglende sammenhæng til besøgsplanerne samt manglende oprettelse af enkelte funktionsevnetilstande, f.eks. kognitiv funktionsnedsættelse.

Tilsynet bemærker, at der er oprettet flere funktionsevnetilstande med scoren 0, hvor det vil være relevant at afslutte tilstanden i stedet. Tilsynet hæfter sig desuden ved flere tilfælde, hvor nuværende score er lavere end den forventede tilstandsscore, uden at det fremgår, at beboeren har en progredierende sygdom.

Observationsnotater

Generelt ses observationsnotater med relevant opfølgning i journalerne.

I fire tilfælde ses manglende opfølgning på observationer eller iværksatte behandlingstiltag, herunder tre tilfælde i relation til relevant opfølgning på symptomer på infektioner og et tilfælde med behandling af et hudproblem. Ledelsen er i forbindelse med afrapportering orienteret om, hvilke beboere og behandlinger der er tale om.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver indledningsvist, hvordan de tilstræber, at besøgsplanerne er opdaterede, da besøgsplanerne anvendes af afløsere og vikarer. Opdateringen af besøgsplanerne er kontaktpersonens primære ansvar. Medarbejderne beskriver, hvilke områder der er vigtige at beskrive i besøgsplanen, herunder lægger medarbejderne vægt på, at man kan aflæse, hvilken tilgang og kommunikation der skal benyttes i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne understreger, at de i besøgsplanen tillige har fokus på at beskrive, hvad der gør beboerne glade og trygge.

På forespørgsel fra tilsynet kan medarbejderne redegøre for de metoder og tiltag, medarbejderne anvender, når beboernes adfærd afviger fra besøgsplanen, og hvis de f.eks. ikke ønsker at komme i bad. Medarbejderne beskriver i relation hertil socialpædagogiske metoder, såsom hjælp fra kendte personer eller bad på andre tider af døgnet. Medarbejderne registrer afvigelser fra beskrivelserne i besøgsplanerne i observationsnotaterne.

I forhold til funktionsevnetilstandene fortæller medarbejderne, at de har oplevet stor usikkerhed i forhold til, hvordan funktionsevnetilstandene skal udfyldes og hvorfor. Medarbejderne beskriver dog, at der er arbejdet med læring i forhold til funktionsevnetilstandene, både i forbindelse med onboarding og i forbindelse med de fælles triagemøder, hvor tilstandene gennemgås.

Generelle oplysninger beskrives i løbet af de første 14 dage efter, at en ny beboer er flyttet ind. Oplysningerne hentes både fra tidligere journalnotater fra hjemmepleje og MTO, men viden fra pårørende inddrages også i stort omfang.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation har en del mangler, som kan afhjælpes gennem en målrettet indsats, hvilket ledelsen allerede er i proces med.

Besøgsplanerne fremstår generelt med manglende struktur, og de er uens i opbygningen, hvilket gør, at det hos en del beboere er svært at danne sig et overblik over beboerens behov for hjælp og støtte. En beboer har ingen besøgsplan, og yderligere tre besøgsplaner er sparsomt og/eller mangelfuldt beskrevet.

De oprettede besøgsplaner fremstår generelt handlevejledende beskrevet for dag og aften, men de er i mindre omfang handlevejledende beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp om natten.

Besøgsplanerne afspejler generelt beboernes ressourcer, særlige hensyn og opmærksomheder samt forebyggende indsatser, fraset en beboer, hvor der mangler væsentlige oplysninger om orienteringsevne og behov for støtte til væskeindtag.

De generelle oplysninger er fyldestgørende udfyldt i fire ud af ti omsorgsjournaler, hvor der i seks journaler ses mangelfuldt indhold. Tre ud af ti journaler indeholder ajourførte og aktuelle funktionsevnetilstande, hvor der i de øvrige journaler ses manglende udfyldelse og opdatering. Generelt ses observationsnotater med relevant opfølgning i journalerne. I fire tilfælde ses imidlertid manglende opfølgning på observationer eller iværksatte behandlingstiltag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.4 Personlig pleje

OBSERVATION

Alle ti beboere fremtræder rene og pæne i tøjet samt velsoignerede i overensstemmelse med habitus.

BEBOERINTERVIEW

De ti interviewede beboere tilkendegiver generelt, at de modtager den støtte til personlig pleje, som de har behov for, heraf fortæller flere beboere, at de stort set klarer den personlige hygiejne selv. Beboerne oplever, at de får hjælpen til den aftalte tid, at de kender de medarbejdere, som varetager hjælpen, og at aftaler omkring plejen overholdes. Beboerne beskriver, hvordan de støttes i at klare mest muligt selv, f.eks. øvre hygiejne og tandbørstning, men at der altid er mulighed for at bede om yderligere hjælp. Beboerne tilkendegiver desuden en følelse af tryghed ved at bo på Enggård, hvilket beboerne i høj grad tilskriver, at de er omgivet af medarbejdere, som de kender og er trygge ved. Tilsynet bemærker, at flere beboere kan nævne kontaktpersonens navn. En beboer fortæller ligeledes, at der er hurtig respons, når beboeren trykker på nødkaldet.

En beboer fremstår lidt desorienteret, og beboeren kan ikke helt redegøre for tilsynets spørgsmål. Tilsynet bemærker, at der er lagt tøj og en barbermaskine frem til beboeren. Beboeren fremstår velsoigneret, men er ikke påklædt på tilsynstidspunktet kl. 10.30. Beboeren fremstår umiddelbart med et behov for mere støtte til struktur, bl.a. efterspørger beboeren hjælp til at få fodtøj på, og beboeren siger, at han jo ikke kan komme ud og gå, når han ikke har sko på. Tilsynet bemærker, at beboeren ikke har en opdateret/aktuel besøgsplan.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de arbejder med kontaktpersonsystemet og mindre teams omkring beboerne. På dagen tilrettelægges plejen ud fra kontaktpersonsystemet, men planlægningen justeres efter faglig vurdering af den enkelte beboers behov, f.eks. i forhold til, at det skal være en fast medarbejder, der varetager beboerens støtte og pleje. Medarbejderne beskriver, at de tager udgangspunkt i besøgsplanens beskrivelser, men at de tager hensyn til, at beboerne på dagen kan have andre behov og ønsker.

Medarbejderne fremhæver, at de har fokus på at skabe en hjemlig atmosfære omkring beboerne. Medarbejderne beskriver, at de kommunikerer anerkendende og tryghedsskabende, så beboerne føler sig trygge og veltilpasse. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder med tillidsfulde relationer til beboerne, så beboerne oplever, at aftaler overholdes. Relationerne opbygges bl.a. gennem en-til-en kontakt, såsom spil, gåture m.v. I forbindelse med, at tilsynet spørger ind til beboernes nødkald, kan medarbejderne beskrive, hvordan beboernes nødkald besvares hurtigst muligt, samt at hjælpemidler generelt bidrager til beboernes følelse af tryghed. Medarbejderne er desuden opmærksomme på, at beboerne har de ting, de har brug for i nærheden af sig.

Medarbejderne beskriver en række temadage med ekstern underviser, hvor der har været fokus på hjemlighed og 'Det gode liv på Enggården', hvilket har bidraget til en større opmærksomhed på at sikre hjemlighed på omsorgscentret. Medarbejderne kan med nogen hjælp fra tilsynet beskrive elementer, der indgår i den personcentrerede omsorg, og en medarbejder kan nævne, hvordan livshistorien anvendes aktivt i hverdagen til at skabe en individuelt tilrettelagt omsorg.

Medarbejderne beskriver, at beboerne drøftes på ugentlige tavlemøder, og de sundhedsfaglige problemstillinger tages op på triagemøder hver 14. dag. I enkelte afdelinger afholdes beboerkonferencer på tværs af alle vagtlag, hvilket har været meget givende for samarbejdet på tværs af vagtlagene.

Medarbejderne beskriver, at de har fokus på en rehabiliterende tilgang i samarbejdet med beboerne for at sikre vedligeholdelse af beboernes ressourcer. Medarbejderne har fokus på at bevare beboernes funktioner, idet de beskriver, at det har en stor betydning i forhold til beboernes oplevelse af livskvalitet.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede og veltilpasse. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den pleje, de modtager, samt at de oplever kontinuitet og tryghed. En beboer fremstår umiddelbart med et behov for mere støtte til struktur, end beboeren tildeles på tilsynsdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje, herunder hvordan der arbejdes med den rehabiliterende tilgang samt for, hvorledes beboernes tryghed og selvbestemmelse understøttes i størst mulig grad. Medarbejderne kan redegøre for elementer, der modsvarer en personcentreret omsorg, men det er ikke tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en sikker fortrolighed med temaet.

3.5 Praktisk hjælp

OBSERVATION

De besøgte beboeres boliger og hjælpemidler ses rengjorte, fraset en kørestol, som trænger til aftørring.

Tilsynet observerer, at der i en afdeling står en bækkenstol på gangen i nærheden af køkkenet. Forespurgt fortæller en koordinator, at elevatoren er gået i stykker, og at bækkenstolen derfor ikke kan fragtes ned i kælderen. Tilsynet observerer desuden, hvordan der igennem hele tilsynsdagen står en del blekasser foran dørene til boligerne, hvilket ikke fremmer hjemligheden.

Tilsynet bemærker, at det generelt er svært at orientere sig på afdelingerne, da der ikke er synlige skilte eller andre kendetegn. Ud for en bolig er der formentlig for at kompensere for udfordringen, placeret en hjemmelavet grøn pil på gulvet og på væggen.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den praktiske hjælp og rengøringsstandarden i deres boliger og på omsorgscentrets fællesarealer. Beboerne føler sig meget trygge ved det faste rengøringspersonale. En beboer fortæller, at hendes rengøringsmedarbejder er meget omsorgsfuld. En anden beboer fortæller, hvordan rengøringsmedarbejderen altid spørger, om det passer ind i beboerens hverdag, at medarbejderen kommer og gør rent. Beboerne fortæller, hvordan de i varierende grad, og efter formåen, inddrages i de praktiske opgaver, herunder beskriver en beboer, hvordan beboeren selv klarer oprydning og afhentning af rent vasketøj.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne er i stand til at redegøre for snitfladerne imellem rengøringspersonalet og plejepersonalet. Medarbejderne beskriver, hvordan de sørger for den daglige oprydning og let rengøring, f.eks. rengøring af toilet ved behov.

Medarbejderne har fokus på, at boligerne skal holdes pæne og ryddelige, så det ser hjemligt ud for både beboere og deres pårørende. Beboerne inddrages, hvis de ønsker det, f.eks. ved støtte til blomstervanding eller ved at lægge tøj på plads.

Medarbejderne redegør for Enggårdens procedure ved smitteudbrud ved anvendelse af skilt på koordinationsstavlen, smittevogne og skilte, der indikerer skærpet hygiejnefokus. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan det vil fremgå af Cura, at der er smitterisiko hos beboeren.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes boliger og hjælpemidlerne generelt fremstår renholdte, hvilket de interviewede beboere bekræfter. Tilsynet vurderer, at nogle af Enggårdens fællesarealer fremstår med behov for oprydning, vejvisning og hjemlige tiltag i lighed med resten af omsorgscentret.

Medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af den praktiske hjælp og de gældende hygiejniske retningslinjer, både i hverdagen og i tilfælde af smitteudbrud. Medarbejderne er særligt opmærksomme på, hvordan boligen fremstår ryddelig, rengjort og indbydende både for beboere og pårørende.

3.6 Mad og måltider

OBSERVATION

Tilsynet foretager observation af flere morgenmåltider og frokostmåltider.

Der er generelt en god stemning i spisestuerne, hvor der tillige observeres tilstedeværende medarbejdere, der er beskæftigede med at anrette og servere maden samt bistå beboerne med at spise. Tilsynet observerer, at medarbejderne generelt arbejder ud fra en aftalt ansvars- og rollefordeling, hvor det bl.a. i en afdeling observeres, hvordan en medarbejder har ansvaret for at servere mad for beboerne i spisestuen, og en anden medarbejder sørger for at servere mad til de beboere, der spiser i boligen.

Maden øses op på tallerkenene, og serveres portionsanrettet til beboerne en ad gangen. Beboerne har i begrænset omfang mulighed for at tage maden selv, men størstedelen af beboerne spiser selv - både med og uden medarbejderstøtte, og enkelte får desuden tilbudt specialbestik og service, hvorved de selv kan spise. Tilsynet bemærker desuden, hvordan en beboer selv holder gaflen, imens medarbejderne navigerer med kniven, og på den måde får beboeren støtte til fortsat selv at spise. Tilsynet bemærker, at der i flere afdelinger er tændt elektriske stearinlys, er blomster på bordene, og at der dufter dejligt af mad. Tilsynet bemærker, at nogle afdelinger har lavet personlige dækkeservietter med navn og motiver, der passer til beboeren. Der er i et varieret omfang samtale imellem beboerne og

imellem beboere og medarbejdere under måltiderne. I nogle afdelinger er der stille under måltidet, og i andre afdelinger faciliterer medarbejdere eller beboere en hyggelig samtale og stemning.

Tilsynet observerer generelt overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, men tilsynet ser imidlertid to tilfælde med manglende efterlevelse. En medarbejder har et mundbind siddende under hagen. En anden medarbejder har lange, lakerede negle og lange ærmer under sin uniform.

Tilsynet bemærker desuden, hvordan en beboer har et plastikforklæde på, som er bundet rundt om kørestolen i stedet for blot rundt om beboeren, hvilket hæmmer beboerens bevægelighed.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver generelt at være meget tilfredse med den mad, der serveres, og med kvaliteten heraf. Beboerne giver udtryk for, at maden er varieret og i en tilstrækkelig mængde. Bl.a. fortæller en beboer, at portionerne har en tilpas størrelse, så man ikke mister appetitten. Desuden nævnes det, at medarbejderne gør, hvad de kan, for at imødekomme beboernes ønsker. En af beboerne får bl.a. serveret et alternativ, når der er fisk på menuen. En beboer giver maden 8 på en skala fra 1-10.

To beboere er ikke tilfredse med kvaliteten af maden og variationen i menuen. En beboer fortæller, at maden tidligere har været af en højere kvalitet. Beboeren fortæller, at maden ofte er halvkold, kartoflerne er ukogte, og kødet er hårdt og svært at tygge. En anden beboer oplever maden som ensformig, og beboeren fremviser menuplanen for tilsynet. Beboeren efterspørger sæsonbaserede retter, f.eks. friske grønsager om foråret. Størstedelen af de interviewede beboere spiser i de fælles spise-stuer sammen de andre beboere, og heraf oplever hovedparten af beboerne, at der er en hyggelig stemning, og at de kommer godt ud af det med deres medbeboere. To beboere fremhæver, at det har været meget koldt at spise i den fælles spisestue, men at der arbejdes på at løse problemerne med kulden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de på Enggården har arbejdet med 'Det gode måltid'. Medarbejderne har bl.a. arbejdet med at sikre en klar ansvars- og rollefordeling under måltiderne, så personalet er fordelt både ved madvogn og til servering og på gangen. Medarbejderne beskriver fokus på at skabe ro og god stemning ved at slukke TV eller radio og evt. i stedet sætte rolig, stemningsfuld musik på.

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med køkkenet, hvor de bl.a. kan rekvirere diæter og specialkost til beboerne. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan den kostfaglige medarbejder kommer rundt i afdelingerne, og indsamler ønsker til maden. Medarbejderne beskriver, at køkkenet f.eks. leverer småkagedej, som kan bages i afdelingerne. Ligeledes fortæller medarbejderne om mulighed for at drøfte ønskemåltider med en gruppe beboere, som køkkenet efterfølgende leverer. Afdelingerne anvender desuden feedbackkort til køkkenet, hvor beboerne kan tilkendegive deres tilfredshed med maden.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, på baggrund af observationer af flere måltider på tilsynsdagen, at Enggården er i proces med implementeringen af 'Det gode måltid', bl.a. ses en aftalt ansvars- og rollefordeling imellem medarbejderne under måltiderne. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne i begrænset omfang har mulighed for at øse mad og drikke op til sig selv, og at medarbejderne i varierende grad understøtter dialogen under måltiderne. Tilsynet vurderer desuden, at der i to tilfælde ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, samt at en beboer har fået et plastikforklæde bundet om sig på en mindre værdig og hensigtsmæssig måde.

Tilsynet vurderer desuden, at størstedelen af beboerne er tilfredse med maden, og at de beboere, som benytter sig af tilbuddet om fællesspisning, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med indtagelse af måltiderne. To beboere er ikke tilfredse med kvaliteten af maden og variationen i menuen, og to beboere oplever, at det er koldt at spise i fællesstuerne, hvilket beboerne dog beskriver forsøges løst.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, men tilsynet vurderer ikke, at der er konsekvent sammenhæng imellem medarbejdernes beskrivelser og tilsynets observationer i forbindelse med måltiderne.

3.7 Kommunikation og adfærd

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer venligt og respektfuldt til beboerne. Medarbejderne virker til at have indgående kendskab til beboerne i de forskellige afdelinger, hvor kommunikationen tilpasses den enkelte beboer. Der observeres ligeledes en særdeles anerkendende kommunikation over for beboere, der går omkring på fællesarealerne, hvor beboerne hilses venligt på ved deres fornavn. Tilsynet bemærker, at medarbejderne banker på, og præsenterer sig ved adgang til beboernes boliger. I forbindelse med et beboerinterview bemærker tilsynet desuden, hvordan en medarbejder på en meget omsorgsfuld og betænksom måde forklarer en svagtseende beboer, hvem der er til stede i rummet, og hvad der skal foregå.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver samstemmende, hvordan alle medarbejderne er hjælpsomme, høflige og smilende. Alle beboerne oplever, at medarbejderne altid banker på deres dør, inden de træder ind i boligerne, og at alle medarbejderne er søde, hvilket beboerne tilkendegiver gælder for alle døgnets timer. En beboer fortæller bl.a., at beboeren oplever en gemytlig stemning i dialogen med medarbejdere og medbeboere. En anden beboer finder glæde ved, at medarbejderne deler ud af deres private oplevelser, f.eks. hvis de har været ude at rejse. En tredje beboer fortæller ærligt, at beboeren, i dialogen med medarbejderne, kan have tendens til at gå lidt over grænsen ind i mellem, men at medarbejderne navigerer rigtigt fint i relation hertil.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne lægger vægt på, at kommunikationen med beboerne er respektfuld og anerkendende. Medarbejderne beskriver, at de vurderer deres kommunikative tilgang ud fra den enkelte beboers behov og ønsker. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de, især til beboere med kognitive udfordringer, har opmærksomhed på øjenkontakt, kropssprog og mimik, så disse beboere oplever en tydelig og tryghedsskabende kommunikation. Til beboere med kommunikationsudfordringer anvendes forskellige hjælpemidler, herunder skriveblok eller talekort.

Medarbejderne har fokus på at respektere beboernes privatliv, og de fortæller, at de altid banker på og præsenterer sig, inden adgang til beboernes boliger.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd og en anerkendende kommunikation over for beboerne, der mødes med høflighed og smil samt ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ligeledes giver udtryk for at opleve dette, og at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for væsentlige faktorer til sikring af en tryk og værdig kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

OBSERVATION

Enggårdenaft holder gudstjeneste på tilsynsdagen, hvilket flere beboere deltager i. I flere afdelinger observeres beboere i gang med at træne ved fodcykel. Tilsynet observerer, at der i demensafsnittet er kasser med forskellige spil, puslespil, farvebøger m.v. På omsorgscentrets opslagstavler ses varieret informationsmateriale, f.eks. ses der i en afdeling opslag med afdelingens besøghund Sofus, og i en anden afdeling billeder fra en fest. Der er ingen synlige oversigter over aktivitetstilbud på opslagstavlerne. Flere beboere fremviser, i forbindelse med beboerinterviews, en udgave af Enggårdens avis 'Engbladet', hvor de bl.a. orienterer sig om omsorgscentrets aktivitetstilbud.

Tilsynet bemærker, at langt flere beboere, med en bolig tæt på daghjemmet, er aktive og deltagende i daghjemmets udbudte fællesaktiviteter end de beboere, der har en bolig med afstand til daghjemmet.

Tilsynet bemærker, at to medarbejdere i en afdeling ikke er vidende om, at der er gudstjeneste på tilsynsdagen, da tilsynet spørger, om der er beboere fra afdelingen, der har deltaget.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver generelt tilfredshed med omsorgscentrets udbudte aktiviteter, hvor beboerne bl.a. fortæller om deltagelse i bankospil, gymnastik og gudstjeneste. En beboer fortæller begejstret om 'cykel-pigerne' og glæden ved at få vind i håret og kaffe på turene. En anden beboer beretter om en tur med frokost i Kongelunden i omsorgscentrets bus, og en tredje beboer holder af, når medarbejderne har tid til at lakere beboerens negle. En stor del af beboerne fortæller, at de holder af at opholde sig i boligen, og de fortæller, at de f.eks. kan lide at se tv, læse og strikke. Flere beboere går ture i området på egen hånd. En beboer tilkendegiver, at der ikke sker noget på omsorgscentret, og beboeren drømmer om mere socialt samvær, end det beboeren oplever i forbindelse med måltiderne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver de aktivitets- og træningstilbud, der tilbydes på Enggård. Medarbejderne beskriver, hvordan Daghjemmet arrangerer fællesaktiviteter, som opleves værdifulde og meningsfulde for beboerne, herunder banko og gymnastik. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne tilbydes cykelture med 'Cykling uden alder'. Frivillige fungerer som cykelpiloter. Medarbejderne beskriver desuden tilbud om at rekvirere en besøgsven, ligesom Enggård også tilbyder beboerne at benytte en kiosk og en café.

Månedens tilbud beskrives i centrets avis 'Engbladet', og medarbejderne beskriver, at de sørger for at hænge aktivitetsoversigten op på afdelingens opslagstavle.

Medarbejderne har ansvaret for, at sørge for aktiviteter for beboerne lokalt i afdelingerne, hvor medarbejderne beskriver aktiviteter, såsom spil og stolegymnastik. De medarbejderinitierede aktiviteter opleves som svære at få prioriteret i en travl hverdag. Medarbejderne beskriver, at der er beboere, der keder sig, og som ville kunne profitere af flere aktiviteter.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at Enggårdenaft tilbyder tilbud om aktiviteter, som størstedelen af beboerne samtidig udtrykker tilfredshed med. En beboer udtrykker, at beboeren keder sig, og ikke oplever tilstrækkelige tilbud. Tilsynet vurderer, at beboerne tættest på daghjemmet i højere grad deltager i aktivitetstilbud, end beboerne med en bolig længere væk fra daghjemmet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for omsorgscentrets aktivitetstilbud, og at medarbejderne har den faglige forståelse for, at en aktiv hverdag bidrager til at sikre beboernes livskvalitet. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne tilkendegiver, at det er svært at finde tiden til at arrangere aktiviteter i afdelingerne, og de efterspørger, at der allokeres ressourcer til varetagelse af aktiviteter i afdelingerne.

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 center. 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 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, 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 borgerne modtager.

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 Vurderingsskema

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

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

