



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Egebjerg Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn
September 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om plejeboligerne	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	7
3.2 Dokumentation - Serviceloven	8
3.3 Personlig pleje	10
3.4 Praktisk hjælp og støtte	11
3.5 Mad og måltider	11
3.6 Kommunikation og adfærd	13
3.7 Aktiviteter og træning	13
3.8 Medicinhåndtering	14
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.2 Metode	17
4.3 Vurderingsskema	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	19
Om BDO	20

Forord

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

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

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 Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejeboligerne

Oplysninger om plejeboligerne og tilsynet

Navn og adresse: Egebjerg Plejeboliger, Sognevej 3, 2820 Gentofte

Leder: Lisbeth Majland

Antal boliger: 70 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. september 2024 (aften tilsyn)

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejeboligernes ledelse
- Interview af fem beboere
- Gennemgang af dokumentation (SEL) for fem beboere
- Gennemgang af medicinbehandling for fem beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

Beboerne, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

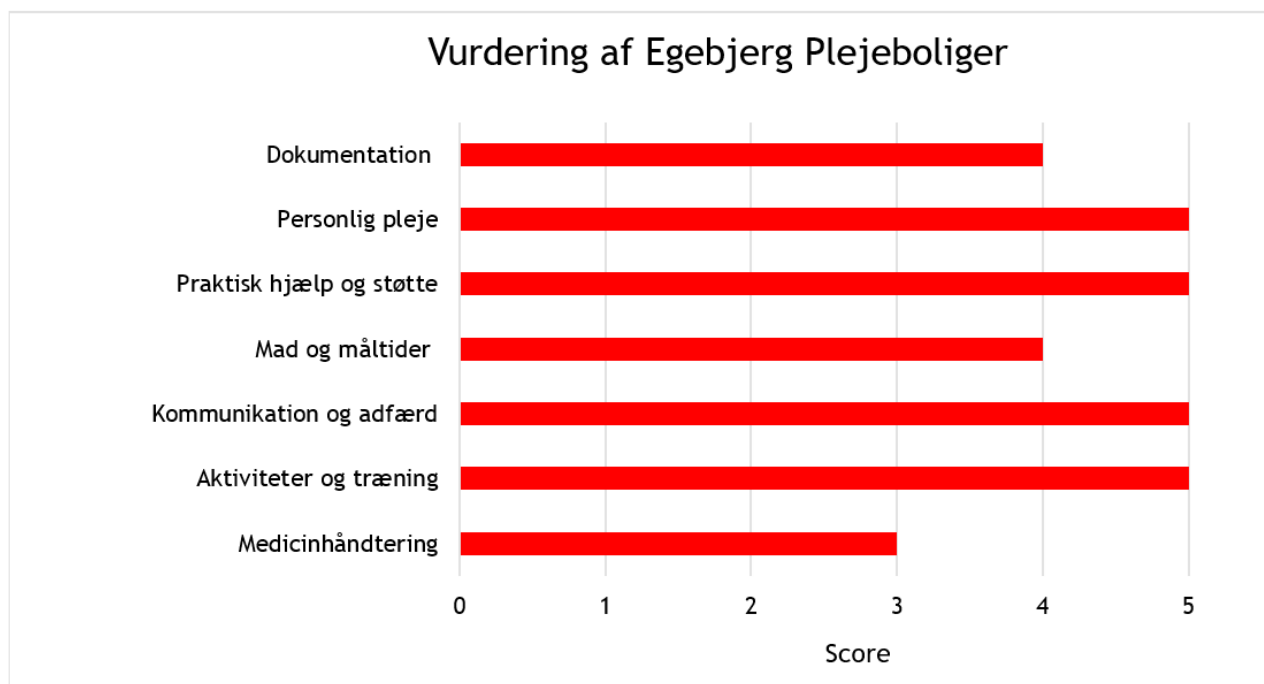
Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at Egebjerg plejeboliger har arbejdet systematisk med dokumentationen, hvilket afspejles i, at der generelt ses opdaterede og fyldestgørende døgnrytmeplaner. Dog er der enkelte forbedringsmuligheder i form af øget ensartet og overskuelig opbygning af døgnrytmeplanerne samt enkelte uddybende handlevejledende beskrivelser. Tilsynet vurderer også, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger er veldokumenterede med relevante og opdaterede oplysninger. I relation til opfølgning på observationer konstaterer tilsynet flere fyldestgørende observationer, bortset fra enkelte manglende opfølgninger. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles fagligt reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med Egebjerg plejeboligers målgruppe både i forhold til principperne bag den personcentrerede- og psykosociale omsorg.

Praktisk hjælp og støtte

Det er tilsynets vurdering, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov og at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der generelt er en hensigtsmæssig organisering i det observerede måltid, hvortil medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og hvor beboerne generelt sikres mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse. Det er dog tilsynets vurdering, at beboernes sanseindtryk af maden kan forbedres, samt at medarbejdernes håndtering af hygiejne under madserveringen kan optimeres. Medarbejderne kan på reflekteret vis redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation med og adfærd overfor beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne optræder omsorgsfulde og nærværende. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv i Egebjerg plejeboliger. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at der fremgår flere mangler i medicinhåndteringen relateret til dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler og medicinadministration, som samlet set vil kræve en målrettet indsats at rette op på. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og de interviewede medarbejdere kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange for korrekt medicinhåndtering.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Derudover foretages kontrol af medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter indsatserne på dokumentationsområdet med særligt fokus på, at der foreligger:
 - Ensartet og overskuelig opbygning af døgnrytmeplanerne
 - Handlevejledende beskrivelser af hjælpen til pleje over døgnnet
 - Handlevejledende beskrivelse af medarbejdernes handlemuligheder i de socialpædagogiske handleplaner
 - Opfølgning på observationer med forværring.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på korrekt håndhygiejne i forbindelse med servering af aftensmaden. Derudover, at ledelsen har en bevågenhed på beboernes sanseindtryk i forbindelse med servering af den varme mad.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter den målrettede indsats på medicinområdet med et særligt fokus på at sikre:
 - Korrekte handelsnavne
 - Opmærksomhed på, at medicinen administreres på de tidspunkter ordinationen angiver således, at den lokale medicinliste stemmer overens med FMK
 - Konsekvent systematik i opbevaringen inkl. opmærksomhed på korrekt medicinbeholdning og udløbet medicin
 - Tydelig dokumentation omkring behandlingsplaner ved risikosituationslægemidler
 - Kvittering for ikke-dispenserbar medicin.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data

LEDERINTERVIEW:

Ved sidste tilsyn i 2023, modtog Egebjerg plejeboliger anbefalinger i forhold til dokumentationsområdet og medicinhåndteringen.

Ledelsen fortæller, at de har arbejdet systematisk med dokumentationsområdet, både i forhold til opfølgning på forværringer, men ligeledes en ensartet systematik i beboernes journaler. En medarbejder fra Egebjerg plejeboliger, deltager en dag ugentligt i Gentofte kommunes digitaliseringsteams arbejde. Der er 1-2 superbrugere i hver afdeling på Egebjerg. Superbrugeren afholder møder og deler viden med de medarbejdere i afdelingerne, der er udpeget til Nexus tovholdere. I både dag- og aftenvagten er der ligeledes medarbejdere, der har funktionen som tovholder og understøtter deres aftenkolleger med dokumentationen.

Lederne udfører audits for at sikre ensartet dokumentation, og efter audits kontakter lederen medarbejderen for at gå i dialog om eventuelle forbedringer til dokumentationen. Ledelsen beskriver, at medarbejderne generelt set udfører dokumentationen korrekt, men et fokusområde er blandt andet døgnrytmeplanerne, hvor der er tendens til lange uoverskuelige beskrivelser.

Medarbejderne samarbejder, på tværs af faggrupper og vagttag, om at gennemgå dokumentationen og ledelsen arbejder med psykologisk tryghed, i forhold til at kunne italesætte forbedringsmuligheder blandt medarbejderne, fx i relation til beskrivelserne i de socialpædagogiske handleplaner.

Ledelsen beskriver, at udviklingssygeplejersken har undervist i praksisnær anvendelse af Nexus. Hvor der har været fokus på at dokumentere, så der er sammenhæng mellem døgnrytmeplaner, tilstande og observationer. Der er ligeledes undervist i brugen af procedurebeskrivelserne i VAR som link til handlingsanvisningerne og som supplement til dokumentationen.

Ledelsen fortæller, at det primært er kontaktpersonerne i dagvagten, der arbejder i dybden med sammenhængen i dokumentationen, hvor aftenvagterne arbejder sammen om at sikre, at aftenvagtsdøgnrytmeplanerne er opdaterede.

Ledelsen beskriver, at der lægges vægt på meningsfuld dokumentation, for at medarbejderne oplever dokumentationsarbejdet som en værdifuld del af deres arbejde.

I forhold til anbefalingen på medicinhåndteringen, fortæller ledelsen, at den ene afdelings medicinrum har fået ændret indretningen og nye skabe, for at få bedre plads til medicinbeholdningen og til medicindispenseringen. Efterfølgende har udviklingssygeplejersken undervist i både hygiejne og i de praktiske dele af medicinhåndteringsprocessen. Ledelsen fortæller, at der ligeledes på medicinområdet er medarbejdere med tovholderfunktion, der foretager medicinaudits.

For at få en ensartet systematisk tilgang til medicinhåndtering afholdes to årlige medicingennemgange og auditering af alle beboernes medicinhåndtering for både aftenvagter og dagvagter. Denne gennemgang, beskriver ledelsen, skaber fokus på læring og videndeling om medicinhåndteringsprocessen. Ledelsen følger op på auditeringerne og i særdeleshed tidstro kvittering for medicinadministration har vist sig som en udfordring. Ledelsen beskriver dog, at opfølgningerne med medarbejderne ikke har vist mangel på viden om kvittering af medicinadministration, men hovedsageligt forglemmelser og problemer med internetforbindelsen i afdelingerne. Mangel på internetforbindelse i visse dele af huset bevirker, at der ikke altid kan dokumenteres tidstro, men ledelsen fortæller, at der er en proces i gang for at bedre internetforbindelserne i alle afdelinger.

I relation til medicinhåndteringen fortæller ledelsen, at de afventer et fokuseret tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed omkring anvendelsen af antipsykotisk medicin, til mennesker med demens. Der opleves i den sammenhæng gunstigt, at der er et udtalt godt samarbejde med den psykiater, der er tilknyttet plejeboligerne.

Afslutningsvis fortæller ledelsen, at Egebjerg plejeboliger i afdelingerne for psykisk sårbare beboere og beboere med misbrugsproblematikker er optaget af 'Tidal-modellen', der er en forskningsbaseret me-

tode for psykiatrisk sygepleje. De to afdelinger har valgt forskellige måder at anvende og implementere 'Tidal-modellen', men fælles er, at man har valgt at arbejde med 'Tidal-modellens' værdiforpligtelser fx *respekt for sproget* eller *værdsæt livshistorien*. Ledelsen fortæller, at medarbejderne benytter værdiforpligtelserne til at reflektere over deres samvær og plejehandlinger med beboerne. Medarbejdernes anvendelse af 'Tidal-modellen' skal medvirke til at styrke beboernes mentale sundhed, medinddragelse og medbestemmelse over eget liv i plejeboligerne.

Ledelsen fortæller, at arbejdet med at implementere 'Tidal-modellen' kræver fordybelse og vedholdenhed, hvorfor ledelsen tænker, at dette udviklingsområde skal forankres over tid. Ledelsen beskriver, at Egebjerg plejeboliger har et godt udgangspunkt for deres fortsatte arbejde, idet Gentofte Kommunes borgertilfredshedsundersøgelse viser, at beboerne oplever høj grad af tilfredshed, tryk og følelse af værdig pleje.

I afdelingen for beboere med kognitive udfordringer er der fokus på palliation til mennesker med demens og der arbejdes med beboerkonferencer, hvor der samarbejdes om at beskrive socialpædagogiske tilgange og løsningsforslag til beboere, der har svær demens med udgangspunkt i Tom Kitwoods model for personcentreret omsorg.

3.2 Dokumentation - Serviceloven

Data

OBSERVATION

Der er foretaget observation i fem beboeres omsorgsjournal.

Døgnrytmeplanen

Døgnrytmeplanerne fremstår generelt med veldokumenterede beskrivelser af den hjælp, der leveres over døgnnet. Alle fem journalers døgnrytmeplaner er ajourførte, der ses velbeskrevne dokumentationer af beboernes individuelle opmærksomhedspunkter og særlige hensyn. Fx ses beskrevet en beboers behov for tid og ro til selvstændig varetagelse af personlig pleje. En anden særlig opmærksomhed ses ved dokumentation af, at en beboer glemmer hvor boligens nøgler er lagt, men at nøglerne ofte hænges på en bøjle i skabet. De rehabiliterende elementer er tydeligt beskrevet i alle døgnrytmeplaner, idet der ses beskrivelser af beboerens indsatser ved fx personlig hygiejne eller guidning til selvstændige plejehandlinger. Døgnrytmeplanerne indeholder tillige beskrivelser af sundhedsfremme og forebyggende indsatser fx benyttelse af medicinsk tandpasta med anvisning i tandbørstning og undladelse af mundskyl. Eller grundig intim hygiejne og efterfølgende påsmøring af forebyggende creme.

I alle fem døgnrytmeplaner ses enkelte mangler og forbedringsmuligheder. Fx er tre af døgnrytmeplanerne uden overskrifter og med lange detaljerede beskrivelser, der giver uoverskuelighed og manglende overblik. Flere af døgnrytmeplanerne indeholder væsentlige forskellige beskrivelser af hjælpen og støtten i de forskellige vagtlag. Fx ses en beboers verbale latenstid beskrevet i dagvagten, men problematikken er ikke beskrevet i de resterende vagtlag. I en anden beboers nattevagtsdøgnrytmeplan ses beskrevet en særlig opmærksomhed ved udlevering af pn-medicin, som gavnligt også kunne beskrives både i dag- og aftenvagtsdøgnrytmeplanen. Tre døgnrytmeplaner kunne med fordel indeholde handlevejledende beskrivelser af fx bad, idet det blot er beskrevet hvilken dag badet skal udføres, uden yderligere handlevejledende beskrivelse.

Tre beboere med kognitive udfordringer har tillige socialpædagogiske handleplaner tilknyttede deres døgnrytmeplaner. To af de socialpædagogiske handleplaner ses velbeskrevne med handlevejledende beskrivelser af den støtte, beboeren har behov for. Fx ses beskrivelser af, når den ene beboer oplever kognitiv overbelastning eller uro. Her ses blandt andet beskrevet, hvilke handlinger medarbejderen kan afprøve for at aflede, fx invitere beboeren et andet sted hen eller afskærme beboeren ved at undgå for store sociale sammenhænge. Den tredje beboers socialpædagogiske handleplan ses ligeledes velbeskrevet i forhold til beboerens udfordringer med konstruktiv kommunikation med medbeboerne. Der er dokumenteret, at medarbejderne skal have opmærksomhed på, at beboeren kan have svært ved at have tolerance over for medbeboerne. Men i denne socialpædagogiske handleplan ses mangelfulde handlevejledende beskrivelser af, hvorledes medarbejderne kan støtte beboerens udfordringer.

Funktionsevnetilstande

I alle fem journaler ses funktionsevnetilstandene relevant aktiverede med beskrivelser, svarende til beboerens aktuelle funktionsnedsættelse.

Generelle oplysninger

I de fem journaler ses de generelle oplysninger med en høj detaljeringsgrad og med anvendelige og værdifulde oplysninger i blandt andet livshistorien, motivation, ressourcer og vaner, til gavn for samarbejdet med beboerne.

Observationsnotater

I alle fem journaler ses adskillige relevante observationsnotater, med beskrivelser af ændringer i beboernes tilstande. I en journal ses flere opfølgninger på observationer, fx observerede smerter i beboerens arm og efterfølgende beskrivelser af lindring ved pn-medicinering. I samme journal ses notat fra nattevagt, med beskrivelser af manglende søvn og sort tale, hvor der efterfølgende er notater fra både dag og aftenvagt med beskrivelser af bedring. I to andre journaler ses opfølgning efter fald, hvor der beskrives, at beboerne ikke har smerter eller andet ubehag efter at være faldet. En enkelt journal har flere observationer af uro og mistrivsel hos beboeren, men ikke helt tydelige beskrivelser af bedring eller lindring.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de dagligt observerer beboernes habituelle tilstand og vurderer, om der er ændringer i tilstanden, der bevirker, at plejen skal tilrettes beboernes behov eller ønsker. Medarbejderne beskriver, at når beboerne har en forværring i deres tilstand, skal alle vagttag dokumentere deres observationer i det næstfølgende døgn, indtil forværringen er blevet til en forbedring igen. Døgnrytmeplanerne er medvirkende til, at medarbejderne kan vurdere beboernes habituelle tilstand og varige ændringer i beboernes tilstand, og ønsker eller vaner dokumenteres straks i døgnrytmeplanen. Såfremt der ikke er løbende ændringer i beboerens døgnrytmeplan, revideres den hver tredje måned. Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanerne skal være handlevejledende og indeholde beskrivelser af pædagogiske tilgange til fx kommunikation eller hvis beboerne har en misbrugsproblematik. Ved behov for en særlig tilgang til beboerne fortæller medarbejderne, at der udfærdiges en socialpædagogisk handleplan. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de socialpædagogiske handleplaner kan komme med forslag til handlinger, der kan støtte medarbejderne, i at udføre plejeopgaverne under hensyntagen til beboernes kognitive problemstillinger. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at dokumentere sammenhængende, således at indholdet af fx funktionsevnetilstandene og døgnrytmeplanerne giver en samlet beskrivelse af beboernes funktionsniveau og behov for støtte og pleje.

Ved forværring i beboernes tilstand om aftenen, fortæller medarbejderne, at de kontakter en kollega for i fællesskab at vurdere forværringen. Medarbejderne beskriver, at Gentofte Kommunes akutteam ofte benyttes ved forværring i beboernes tilstand, både til faglig sparring eller tilsyn inden eventuel kontakt til vagtlæge. Medarbejderne understreger, at alle observationer af forværringer dokumenteres i et notat i Nexus.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at Egebjerg plejeboliger har arbejdet systematisk med dokumentationen, hvilket afspejles i, at der generelt ses opdaterede og fyldestgørende døgnrytmeplaner. Dog er der enkelte forbedringsmuligheder i form af øget ensartet og overskuelig opbygning af døgnrytmeplanerne samt enkelte uddybende handlevejledende beskrivelser. Tilsynet vurderer også, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger er veldokumenterede med relevante og opdaterede oplysninger. I relation til opfølgning på observationer konstaterer tilsynet flere fyldestgørende observationer, bortset fra enkelte manglende opfølgninger. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.3 Personlig pleje

Data

OBSERVATION

De besøgte beboere observeres soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres livsstil. Dette er ligeledes gældende for de beboere, tilsynet møder på fællesarealerne.

BEBOERINTERVIEW

Tre ud af fem beboere kan svare relevant på tilsynets spørgsmål, og to beboere svarer kortfattet på nogle af spørgsmålene. De beboere, der kan svare, beskriver at hjælpen til personlig pleje er svarende til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne fortæller, at de er trygge ved den tildelte hjælp, som primært leveres af kendte og vellidte medarbejdere på de aftalte tidspunkter. Flere af beboerne tilkendegiver, at de selvstændigt varetager deres personlige pleje, men oplever, at medarbejderne støtter og tilbyder deres hjælp, når der er behov for det. Beboerne beskriver fx, at de bliver medinddraget i plejen ved at deltage aktivt i badesituationen, hvilket beboerne beskriver giver livskvalitet og følelse af medbestemmelse.

Beboerne fortæller ligeledes, at når de benytter nødkaldet modtages hjælpen kort tid efter. Som den ene beboer beskriver: *'Når jeg ringer nødkald, så ringer de tilbage og siger, at de kommer om ti minutter - og det gør de'*. En anden beboer beskriver en nær relation, til den medarbejder, der er kontaktperson og fortæller, at kontaktpersonen støtter og beroliger, når beboeren oplever angst. Beboeren viser flere plakater, som kontaktpersonen har tegnet, med sætninger beboeren kan finde ro ved, når angsten melder sig.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de samarbejder om at yde individuel støtte og pleje til beboerne. Om aftenen deler medarbejderne afdelingerne op i mindre grupper, således at beboerne oplever kontinuitet i løbet af aftenen. Medarbejderne beskriver, at de skiftes mellem de mindre grupper i afdelingerne, således at medarbejderne har kendskab til alle afdelingens beboere, men også for at alle beboerne føler tryghed ved alle medarbejderne. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvorledes de støtter beboerne ved fx at tilrettelægge deres pleje efter beboernes behov eller tilrette den pædagogiske tilgang til beboerne. Ved forværring i beboernes kognitive eller psykiske tilstande, beskriver medarbejderne, at de arbejder med at skabe ro og genkendelige rutiner i aftenvagten, således at beboerne oplever tryghed og stabilitet. Medarbejderne beskriver, at de samarbejder og hjælper hinanden ved urolige beboere, således at hele afdelingen fortsat har en god aften.

Medarbejderne fortæller, at der blandt aftenvagterne er medarbejdere med demenstovholder funktion. I samarbejdet omkring beboerne har medarbejderne faglig sparring og deler viden om fx beboere med demens eller psykiatriske problemstillinger. Medarbejderne fra den skærmede afdeling kommer med eksempler på, at de anvender elementer så som 'Blomsten', fra teorierne om Personcentreret omsorg. Mens medarbejderne fra afdelingerne med beboere med psykosociale udfordringer beskriver, at de arbejder med 'Tidal-modellen' som refleksionsmodel for deres pleje og omsorg til beboerne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles fagligt reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med Egebjerg plejeboligers målgruppe både i forhold til principperne bag den personcentrerede- og psykosociale omsorg.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

Data

OBSERVATION

De fem besøgte boliger fremstår rene og ryddelige, med rene badeværelser, rene gulve og overflader. Tillige fremstår alle fællesarealerne renholdt. Hjælpemidler, så som kørestole, rollatorer og forflytningsredskaber, ses ligeledes rengjorte.

BEBOERINTERVIEW

En af beboerne kan ikke svare på tilsynets spørgsmål, de fire beboere, der kan svare, udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. En beboer forklarer, at rengøringen selvfølgelig ikke er, som den 'gammeldags standard', men tilkendegiver, at boligen dog er rengjort og pæn. En anden beboer fortæller at medvirke til oprydning og aftørring af støv, således at rengøringsmedarbejderen bedre kan komme til, for at gøre rent. Flere beboere tilkendegiver, at de ikke kan medvirke til den praktiske hjælp og støtte pga. svækkelse og manglende ressourcer.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de om aftenen medvirker til, at beboernes boliger er ryddede og renholdt. Medarbejderne fortæller, at de især har fokus på, at boligerne er klargjorte til natten ved fx at tømme askebægre og skrald eller sikre ryddede gulve, således at beboerne kan sove trygt om natten eller benytte toilettet uden at falde over genstande.

Medarbejderne fortæller, at de inddrager beboerne i aftenens praktiske opgaver, fx ved at medvirke til borddækning eller oprydning efter aftensmaden. Medarbejderne beskriver, at de oplever, at beboernes livskvalitet øges, når beboerne medvirker til de huslige aktiviteter, da det skaber meningsfuld beskæftigelse og dermed en oplevelse af tilknytning til fællesskabet i afdelingerne.

I tilfælde af, at der er særlig risiko for smitte i en bolig, er der klare procedurer og retningslinjer for, hvilke værnemidler, der skal anvendes i forhold til den konkrete smitte. Medarbejderne beskriver, at de håndterer smitterisiko, ved eventuelt at skærme beboeren i egen bolig, alt efter den konkrete smitte. Medarbejderne fortæller, at der forefindes klargjorte værnemiddelkasser, med vejledninger i anvendelsen af værnemidlerne. Medarbejderne benytter VAR-portalen eller kommunens intranet til at orientere sig i forhold til hygiejne og smitteregimer.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

3.5 Mad og måltider

Data

OBSERVATION

Aftensmåltidet observeres på en af Egebjergs afdelinger. Der er indrettet med tre spiseborde af forskellige størrelser, hvor der er dækket op ved enkelte pladser. Ved tilsynets ankomst sidder der flere beboere og venter. En medarbejder arbejder i det åbne køkkenmiljø ved spisebordene for at gøre maden klar. En anden medarbejder kommer til og fra, idet medarbejderen dels går med bakker til beboere i boligerne og dels henter beboere, som har behov for hjælp til at komme til spiseområdet. Flere beboere ankommer selvstændigt og instrueres i at tage sit eget service med til bordet. Der står kander

med drikke på bordene, som beboerne selv forsyner sig fra. Medarbejderen præsenterer maden mundtligt for hver enkelt beboer og spørger beboeren om ønske til portionsstørrelse, hvorefter medarbejderen ved rullebordet anretter maden på en tallerken til beboeren. Beboerne kan i varieret grad se maden på rullebordet, som der serveres fra. Salaten kan ses, idet den er anrettet i en glasskål. Selve den varme ret kan ikke ses, idet den serveres direkte fra en metal-container.

En beboer får salaten serveret i en skål ved siden af sin tallerken, hvilket ses i overensstemmelse med beboerens særlige ønsker. Ved et bord ses der, at der er dækket op til en person med serveringsskåle, hvorfra beboeren selv kan tage. Tv'et er tændt med 'Go aften Danmark' på et svagt lydniveau, og flere beboere kigger indimellem over mod tv'et, der bidrager med dialog i baggrunden, hvilket virker tilpasset situationen og beboersammensætningen. Da programmet slutter, og der kommer et mere støjende program på, slukker medarbejderen for Tv'et.

En beboer ses at anvende ergonomisk service og beboeren observeres at være selvhjulpne under hele måltidet ved brug af dette. Det observeres, at der er en rolig stemning, hvor den ene medarbejder, der har stået for serveringen, efterfølgende sætter sig ved bordet og faciliterer en dialog. Under måltidet kommer der enkelte beboere til, som skal guides til deres pladser og dette gøres på en rolig måde, som imødekommer den enkelte beboers behov, og samtidig ikke forstyrrer de beboere, som sidder og spiser. En beboer følges på rolig vis ind i dagligstuen overfor spiseområdet, hvor beboeren sidder og spiser i skærmede omgivelser tilpasset beboerens behov.

Det observeres, at medarbejderne anvender handsker under serveringen af maden. Ved aftagning af handsker udføres der ikke håndhygiejne.

BEBOERINTERVIEW

Fire ud af de fem interviewede beboere kan bevare spørgsmål relateret til maden og måltiderne. Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet og variation af måltiderne. En enkelt beboer bryder sig ikke altid om maden, men beskriver med stor entusiasme, det sidste beboerråd, hvor maden blev diskuteret og hvor kokken deltog til mødet. Beboeren beskriver en god og konstruktiv dialog til beboermødet og forventer, at madens smag bliver tilrettet beboernes ønsker. Flere beboere fortæller, at de spiser deres måltider sammen med medbeboerne i fællestuen. Som den ene beskriver: *'Først havde jeg ikke lyst, men det går rigtig godt nu, jeg taler med flere medbeboere og det er dejligt'*. En anden beboer fortæller at få støtte fra medarbejderne til at deltage i de fælles måltider, da beboeren af og til har svært ved at indgå i dialog med medbeboerne. Flere af beboerne fortæller ligeledes, at maden kan tilrettes deres ønsker og individuelle behov, fx fortæller en beboer at have mulighed for en rugbrødsmad, hvis beboeren ikke bryder sig om aftensmaden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med at skabe rolige og nærværende måltider om aftenen. Beboerne inddrages, i det omfang det er muligt, i forberedelsen og klargøring til aftensmåltidet, fx ved at dække bordet eller rydde af efter måltidet. Medarbejderne beskriver, at der i hver afdeling er to fællestuer, hvor beboerne spiser deres aftensmad og medarbejderne fordeler sig imellem fællestuerne, alt efter beboernes behov for støtte og hjælp til aftensmåltidet. Planlægning og en god organisering af aftenen og aftensmåltidet, beskriver medarbejderne, er afgørende for, hvordan måltidet forløber, og om der er en rolig stemning i afdelingen. Medarbejderne beskriver, at de samarbejder om at vurdere hvilke beboere, der har brug for at spise i ro eller deltage i det fælles måltid, alt efter beboerens kognitive behov.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der generelt er en hensigtsmæssig organisering i det observerede måltid, hvortil medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og hvor beboerne generelt sikres mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse. Det er dog tilsynets vurdering, at beboernes sanseindtryk af maden kan forbedres, samt at medarbejdernes håndtering af hygiejne under madserveringen kan optimeres. Medarbejderne kan på reflekteret vis redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre 'Det gode måltid'.

3.6 Kommunikation og adfærd

Data

OBSERVATION

Overalt på Egebjerg plejeboliger observeres alene imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det observeres fx, hvordan medarbejderne banker på beboernes dør, inden de træder ind i boligen, og hvordan de henvender sig til beboerne med smil og fysisk berøring i kontakten med beboerne.

BEBOERINTERVIEW

Fire beboere kan besvare tilsynets spørgsmål relateret til medarbejdernes kommunikation og adfærd. Alle de fire beboere tilkendegiver, at de i høj grad oplever behagelig omgangstone og venlige medarbejdere. Flere beboere fortæller, at de har en tæt relation til deres kontaktperson og oplever støttende dialoger og omsorg i deres hverdag. Beboerne fortæller, at de oplever respekt omkring deres privatliv og personlige grænser. En beboer siger fx: *'Når de banker på og opdager, at jeg har gæster, så skynder de sig at fortælle, at de kommer igen på et andet tidspunkt, hvor det passer mig bedre. Det er så rart, at de respekterer, at jeg også kan have gæster'*.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at målgruppen for beboerne på Egebjerg plejeboliger blandt andet er mennesker med alkoholmisbrug og svære kognitive udfordringer. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, at de arbejder med værdig og ligeværdig kommunikation til netop denne målgruppe. Der har blandt andet været afholdt kurser i misbrugsproblematikker, som medarbejderne har deltaget i, hvilket har givet redskaber til refleksion. Fx beskriver medarbejderne, at de lægger vægt på at se mennesket bag misbruget og tager udgangspunkt i beboernes livshistorie for at tilrette kommunikationen individuelt. Medarbejderne beskriver, at de lægger vægt på at skabe gode og tillidsfulde relationer med beboerne og at tålmodighed og rolig kommunikation er væsentlig for et godt samarbejde med beboerne i deres hverdag.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation med og adfærd overfor beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne optræder omsorgsfulde og nærværende. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.7 Aktiviteter og træning

Data

OBSERVATION

Rundt om på gangene observeres beboere, som selv mobiliserer sig til og fra sin bolig, samt der observeres beboere, der gangtræner med en medarbejder. Der observeres fx, hvordan en medarbejder går med en kørestol bag ved en beboer, som går med rollator, hvor medarbejderen er klar til at hjælpe, hvis beboeren bliver træt.

På opslagstavlerne, der hænger på afdelingsgangene, ses ophæng fra forskellige aktiviteter, der har været afholdt, og der ses ophængte sedler med aktivitetsplaner.

BEBOERINTERVIEW

De fem interviewede beboere kan på forskelligt niveau tilkendegive deres deltagelse i aktiviteter og træning. Fx kan en beboer med demens klart forklare, hvorledes beboeren træner ved at benytte

håndtag og armlæn på badeværelset. To andre beboere har deltaget i dagens tur til Plantorama og beskriver aktiviteten med begejstring og fremviser nyindkøbte blomster. Andre beboere beskriver musikarrangementer og blandt andet karaoke i fællesstuen, hvilket beboerne nyder at deltage i. En beboer fortæller fx, at en af medarbejderne har skrevet en sang til beboerne om livet på Egebjerg, som beboeren finder både sjov og dejlig at synge med de andre beboere. En anden beboer beskriver, at der er et stort flot træningsrum på Egebjerg plejeboliger, men at beboeren efter aftale med sin kontaktperson går ture i afdelingen i stedet for fx træning eller stolegymnastik.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne tilbydes en lang række aktiviteter og ture. Om aftenen lægger medarbejderne vægt på de nære aktiviteter i afdelingerne og beskriver blandt andet, at der hver anden uge kommer en medarbejder fra Gentofte kommunes aktiverende team og synger fællessange med beboerne. Medarbejderne fortæller, at de om aftenen sørger for mindre aktiviteter, som fx ansigtsbehandling eller karaoke, som medarbejderne oplever, at beboerne nyder at deltage i. Medarbejderne fortæller, at de på baggrund i deres kendskab til beboernes livshistorie og deres nære relation med beboerne, forsøger at motivere beboerne til fællesskab med de andre beboere og deltagelse i aftenens aktiviteter. Beboernes ønsker og vaner vedrørende aktiviteter, dokumenterer medarbejderne i døgnrytmeplanerne. Medarbejderne fortæller, at de pårørende ligeledes kan medvirke med ideer til aktiviteter, som beboerne tidligere har interesseret sig for. Medarbejderne beskriver, at den vedligeholdende træning hovedsageligt foregår i dagtimerne, men at enkelte beboeres ønsker, fx om gangtræning eller anden fysisk aktivitet ligeledes foregår om aftenen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv i Egebjerg plejeboliger. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

3.8 Medicinhåndtering

Data

OBSERVATION

Der observeres medicinhåndtering i forbindelse med aftensmåltidet i en afdeling.

En medarbejder kommer ind i fællesstuen med et medicinbæger, uden identifikationsmærkat på og videregiver bægeret til en kollega med en kort mundtlig besked. Medarbejderen, der har modtaget medicinbægeret, sidder ved et spisebord og stiller bægeret ved siden af sig. Under måltidet står medicinbægeret ved medarbejderen, der kortvarigt rejser sig, for at hjælpe en beboer til rette ved et andet bord. Da måltidet er næsten slut rejser medarbejderen sig og spørger en beboer om vedkommende ønsker lidt yoghurt til medicinen. Medicinbægeret gives til beboeren og medarbejderen sørger for yoghurt og støtter beboeren i at indtage medicinen.

DOKUMENTATION

Medicinoversigt

Der er gennemgået medicinbeholdning ved de fem interviewede beboere.

Alle fem beboeres medicinlister ses opdaterede, og alle ordinationer ses med dato for ordination, beskrevet med indikation, dosis og antal tabletter. Pn medicin er angivet med antal enheder og max døgndosis. Det er tydeligt angivet, om medicinen er fast eller pn, eller om medicinen er dosisdispenseret. Dertil er det tydeligt registreret, om beboeren er selvadministrerende, eller om det er medarbejderne, der administrerer medicinen. Dog konstateres der følgende mangler til medicinoversigten:

- Hos to beboere ses i alt fire tilfælde af handelsnavne, som ikke stemmer overens med handelsnavnene på medicinen i beholdningen.

- Ved en beboer, der modtager dosisdispenseret medicin, observeres syv daglige udleveringsposer med anført tekst; kl.8, morgen, uden tidspunkt, aften, kl.21, nat og kl.22. Ordinationerne er på medicinoversigten samlet til tre udleveringstidspunkter; kl. 8, 17 og 21 hvorved medicinen ikke bliver administreret på det ordinerede tidspunkt.

Ved tilbagemelding fra tilsynet, er ledelsen bekendt med problematikken angående dosiserullerne og er i dialog med praktiserende læge, om at få ændret ordinationstidspunkterne.

Opbevaring

For alle fem medicingennemgange ses, at beboerens igangværende ugemappe med doseret medicin og rullen med dosisdispenseret medicin opbevares i en aflåst boks i beboerens bolig. Ikke-dispenserbar medicin opbevares ligeledes i beboerens bolig i den aflåste boks, i køleskab eller i køkkenskabet. Resten af beboerens medicinbeholdning opbevares i beboerens "egen" skuffe i medicinrummet. Der anvendes farvede poser for at sikre tydelig adskillelse af aktuel og ikke anbrudt aktuel medicin samt adskillelse af seponeret og pn medicin. Dog observeres følgende mangler til opbevaring:

- Hos tre beboere ses manglende datoangivelse på en anbrudt ikke-dispensérbar medicin med begrænset holdbarhed efter åbning.
- Ved en beboer ses et ikke-dispenserbart præparat med udløben holdbarhedsdato. Præparatet er selvadministrerende, men opbevares sammen med beboerens anden medicin som administreres af medarbejderne

Risikosituationslægemidler

En beboer er i behandling med to risikosituationslægemidler i form af et smerteplaster og opioid tabletbehandling. Der ses en oprettet handlingsanvisning samlet for begge præparater med generisk tekst. Blandt andet beskrives; daglig medicinudlevering, dispensering til syv dage, observation af virkning, bivirkning tag kontakt til læge. Der er ligeledes linket til VAR-portalens viden om risikosituationslægemidler. Der ses dog ikke specifikke beskrivelse af problemets udtryk, herunder smertebilledet og effekt af behandlingen, hverken i beskrivelserne i helbredstilstandene eller i handlingsanvisningerne. Der mangler ligeledes beskrivelser af individuel plan for smertebehandlingen fx aftaler om evaluering af behandlingsplan eller nedtrapning.

Ved tilbagemelding til ledelsen fortælles, at opfølgning på behandlingsplan beskrives i en opgave, der automatisk vises på et fremtidigt tidspunkt. Tilsynet fremvises den omtalte opgave, hvor der ses en beskrivelse af potentiel risiko for forværring af mobilitet og psykisk helbred grundet smerter, men ingen opgavebeskrivelse i forhold til opfølgning på behandlingsplan, nedtrapning eller behandlingsniveau relateret til behandling med et risikosituationslægemiddel.

Dispensering af medicin

I alle fem medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæsken. Doseringsæsker er mærkede med CPR-nummer og beboerens navn. Dosisrullerne er tjekket for et døgn, og de stemmer overens med medicinlisten fraset dosisrullen, som er beskrevet i ovenstående afsnit om medicinoversigten.

Administration af medicin

Tilsynet konstaterer, at alle fem beboere ved medicingennemgangen har fået administreret deres tabletter. Dog konstaterer tilsynet følgende mangler:

- Hos to beboere ses manglende kvittering af tidstro medicinadministration i op til otte dage ud af en bagudrettet 14 dages periode.
- Hos en beboer med en ugentlig medicinadministration af et ikke-dispenserbart præparat, i form af et smerteplaster, ses manglende kvittering af halvdelingen af administrationerne.

BEOERINTERVIEW

Tre beboere, kan svare relevant på spørgsmål om medarbejderens medicinhandling. Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med og trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin og fortæller, at medicinen udleveres til tiden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at det hovedsageligt er dagvagterne, der dispenserer medicin, men at aftenvagterne håndterer medicinen ved opstart af antibiotika eller andre akutte præparater. Medarbejderne beskriver, at de ofte er to medarbejdere, der sammen tjekker medicinhåndteringen og opdaterer FMK for at sikre, at alt er udført korrekt, da det ikke er en rutineret opgave for aftenvagterne. Medarbejderne forklarer, at der er klare arbejdsgange som de følger, og der opleves sikkerhed ved, at være to medarbejdere sammen. Ved pn-medicinering fortæller medarbejderne, at de undersøger, hvornår beboerne sidst har modtaget pn-medicin og hvorledes medicinen er ordineret. Efter medicinadministration af pn-medicin dokumenteres virkning og lindring, og observationerne videregives eventuelt til nattevagten.

Medarbejderne redegør for korrekt medicinadministration ved optælling af tabletter ud fra et udprint af medicinlisten, der ligger i medicinkassen i beboernes bolig. Ved administrering af ikke-dispenserbare præparater, som fx øjendråber, fortæller medarbejderne, at de altid tjekker anbruds- og udløbsdatoen inden præparatet administreres. Medarbejderne forklarer, at det kan være en udfordring at kvittere tidstro, når medicinen udleveres til beboerne, grundet internetproblemer i visse områder af afdelingerne.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der fremgår flere mangler i medicinhåndteringen relateret til dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler og medicinadministration, som samlet set vil kræve en målrettet indsats at rette op på. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og de interviewede medarbejdere kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange for korrekt medicinhåndtering.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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

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. - Tilsynet anbefaler udarbejdelse af handleplan. Det samlede tilsynsresultat 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. - Tilsynet anbefaler udarbejdelse af handleplan. Det samlede tilsynsresultat følges 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.

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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig 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 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.