



# Tilsynsrapport Dragør Kommune

Sundhed og Omsorg  
Midlertidige pladser

Uanmeldt tilsyn 2020

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER OM MIDLERTIDIGEPLADSER .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	6
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>7</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....	7
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION .....	7
3.3	PERSONLIG STØTTE OG PLEJE.....	9
3.4	PRAKTISK HJÆLP .....	10
3.5	REHABILITERING OG TRÆNING .....	10
3.6	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	11
3.7	ORGANISERING .....	11
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>13</b>
4.1	FORMÅL .....	13
4.2	METODE .....	13
4.3	VURDERINGSSKALA.....	14
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	14

## Forord

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

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

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*

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)

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

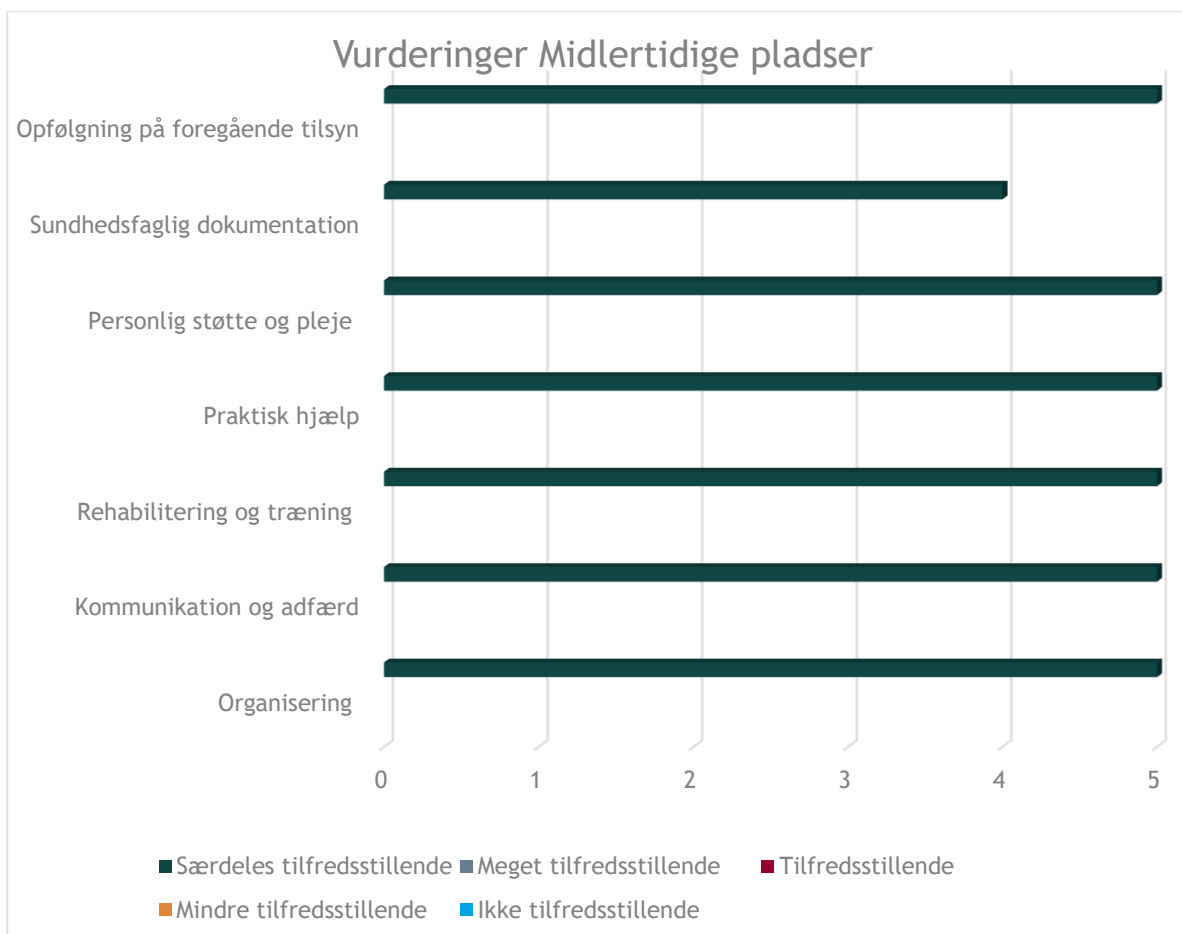


# 1. OPLYSNINGER OM MIDLERTIDIGEPLADSER

Oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Midlertidige pladser (MTO), Engvej 20, 2791 Dragør
Leder: Ole Andersen
Antal boliger: 18 pladser - kun 5 borgere på tilsynsdagen
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. december 2020
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med konstitueret områdeleder</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere (en sygehjælper og en sygeplejerske)</li></ul>
Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING



Tilsynet vurderer, at MTO meget tilfredsstillende har fulgt op på anbefalinger fra tilsynet i 2019, og at der arbejdes med tiltag for at udvikle den samlede faglige kvalitet.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er meget tilfredsstillende. Der konstateres enkelte mangler i forhold til oprettelse af potentielle helbredstilstande, samt at få skabt sammenhæng mellem medicinsk behandling og helbredstilstandene.

Dertil er det tilsynets vurdering, at der foreligger relevante og opdaterede handlingsanvisninger og besøgsplaner af høj kvalitet. Det er samtidig tilsynets vurdering, at arket 'Udskrivelse til MTO' med plan og mål kan udvikles.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt kan redegøre for dokumentationsarbejdet. Borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje og er meget trygge ved den samlede indsats. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Kvaliteten af praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til praktisk støtte, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser vedrørende praktiske opgaver samt god hygiejne.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er særdeles tilfredse med deres ophold og oplever generhvervelse af tabte funktioner. Vurderingen er, at borgerne medinddrages i plan og mål for opholdet med hensyntagen til individuelle behov og situation. Medarbejderne kan fagligt reflekterende redegøre for, hvordan der arbejdes med træning og rehabilitering samt den koordinerende indsats.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er særdeles respektfuld og foregår på borgernes præmisser. Medarbejderne kan engageret og farligt redegøre for respektfuld og anerkendende kommunikation til borgerne.

Det er vurderingen, at den nye organisering med koordinerende sygeplejerske og øget faglige kompetencer i medarbejdergruppen har styrket den faglige træningsindsats og kvaliteten i forløbet på MTO. Det er ligeledes vurderingen, at der er gode muligheder for tværfaglig sparring og løbende kompetenceudvikling.

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:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at udvikle dokumentationsområdet, herunder at sikre, at der er sammenhæng mellem de oprettede helbredstilstande og borgernes medicinske behandling. Ligeledes, at der fortsat arbejdes med at få tydeliggjort formål, mål og plan for opholdet.



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Centerleder orienterer på tilsynsdagen om den snarlige vaccine for COVID-19 og dertil indhentning af samtykke hos alle borgere og medarbejdere.</p> <p>Grundet travlhed gennemføres ledelsesinterviewet med fungerende områdeleder.</p> <p>På tilsynsdagen er der fem borgere på MTO-pladser, og en borger udskrives på tilsynsdagen.</p> <p>Leder redegør for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der har været arbejdet målrettet på at højne kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Der er udarbejdet arbejdsgange og tjeklister for at styrke kvaliteten. Der udfyldes helbredstilstande, indsatsmål og handleplaner inden for de første tre døgn. For at tydeliggøre plan for borgers MTO-forløb er der udarbejdet et ark "Udskrivelse til MTO". Arket udfyldes i samarbejde med borger ved indflytning på en MTO-plads. Der dokumenteres plan, mål og indsatser for opholdet med fokus på udskrivelse samt løbende opfølgning, herunder træningsnotatet.</p> <p>Der er ansat sygeplejerske til at varetage den koordinerende funktion. Samarbejdet er styrket via faste ugentlige tværfaglige tavlemøder med deltagelse af visitator, sygeplejerske og terapeuter fra Enggården. De trænende terapeuter fra Tårnby Kommune har ligeledes fået adgang til dokumentationen.</p> <p>Ingen borger har været smittet med COVID-19. MTO har arbejdet ud fra gældende retningslinjer og anbefalinger for hygiejne, dertil er den daglige rengøring intensivret. Medarbejderne tilbydes testning to gange ugentligt.</p> <p>MTO har arbejdet med det gode måltid, herunder afklaring af medarbejdernes rolle og funktion samt med fokus på rehabilitering. Rehabiliteringsområdet har dog været udfordret på grund af hygiejne og restriktioner i forbindelse med COVID-19.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
Tilsynet vurderer, at MTO meget tilfredsstillende har fulgt op på anbefalinger fra tilsynet i 2019, dertil at der arbejdes med tiltag for at udvikle den faglige kvalitet på MTO-pladserne	

### 3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation for tre borgere, som alle er udskrevet fra sygehus med en genoptræningsplan (GOP).</p> <p>For en borger giver den samlede sundhedsfaglige dokumentation et tilfredsstillende billede af borgerens forløb i forhold til plan, formål og mål med opholdet.</p> <p>Arket 'Udskrivelse til MTO' med plan og mål bidrager til at give et samlet overblik over borgerens forløb.</p> <p>Hos anden borger giver den samlede dokumentation et mindre overblik over borgerens forløb og arket 'Udskrivelse til MTO' er i mindre grad fyldestgørende udfyldt. Der er i begge journaler dokumenteret plan for træningsforløb, som er fulgt op af træningsnotater.</p>
------	--

Den tredje borger er nyligt udskrevet til et BOMI-forløb (center for rehabilitering og hjerneskade), og der foreligger endnu ikke en udredning, som skal danne baggrund for en plan og afklaring for opholdet.

**Helbredstilstande:**

Der er udfyldt helbredstilstande hos alle borgere, som beskriver borgers forventninger og mål, dertil er der udfyldt faglige vurderinger.

Hos to borgere ses der dog manglende sammenhæng mellem den medicinske behandling og de oprettede helbredstilstande, fx i forhold til mavetarm-, muskel- og smertebehandling.

Hos tredje borger ses der sammenhæng mellem helbredstilstande og den medicinske behandling, men der udestår beskrivelse af enkelte potentielle helbredstilstande.

For alle tre borgere er der dokumenteret under helbredstilstandene, hvem der er den behandlingsansvarlige læge/hospital.

**Handlingsanvisninger for delegerede ydelser:**

Der ses handlingsanvisninger for delegerede ydelser i forhold til alle borgere. Handleanvisningerne er systematiske og fyldestgørende udfyldt samt indeholder mål for indsatsen og individuelle handlevejledende beskrivelser. Der er i alle handleanvisninger dokumenteret borgers samtykke og linket til VAR.

**Besøgsplaner:**

Der er udarbejdet besøgsplaner for alle tre borgere.

Besøgsplanerne er hos alle borgere systematiske og fyldestgørende udfyldt.

Besøgsplanerne er hos alle borgere handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen, der skal leveres, samt hvordan borgerens ressourcer medinddrages i plejen. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til blandt andet borgers ernæring, medicin og sikring af struktur i hverdagen.

**Løbende opfølgning i dokumentationen:**

Der ses løbende observationsnotater på indsatser samt aktuelle opfølgingsnotater, herunder træningsnotater. Opfølgning understøttes af tavle på kontoret, som oplister iværksatte indsatser.

Der er dokumentation for relevante målinger hos alle borgere, fx vægt og BT. Hos en borger er der relevant dokumentation for ADL vurdering.

Medarbejderne redegør for, at der er en klar ansvarsfordeling i forhold til dokumentationen, hvor sygeplejerske og social- og sundhedsassistent udfylder helbredstilstande, indsatsmål og handleanvisninger, og der er fokus på at sikre sammenhæng mellem medicinliste og helbredsoplysninger. Helbredsoplysninger udfyldes altid i samarbejde med borger. Besøgsplanen udarbejdes af social- og sundhedshjælper i samarbejde med social- og sundhedsassistent. Kontaktpersonen er ansvarlig for den løbende opdatering.

Arket 'Udskrivning til MTO' er implementeret for tre måneder siden og udfyldes ved indflytning. Der dokumenteres opfølgingsnotater i forbindelse med de ugentlige tværfaglige konferencer. Der arbejdes med opfølgingsdato på iværksatte indsatser, og medarbejderne har et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen og hjemmeplejen herunder samarbejde omkring dokumentationen, når en borger udskrives til hjemmet.

Ved tvivlsspørgsmål omkring dokumentationspraksis kan medarbejderne kontakte udviklingspsygeplejersken som giver råd og sparring.



**Tilsynets vurdering**

Det er tilsynets vurdering at dokumentationen er meget tilfredsstillende. Der konstateres enkelte mangler i forhold til oprettelse af potentielle helbredstilstande samt at få skabt sammenhæng mellem medicinsk behandling og helbredstilstandene.

Dertil er det tilsynets vurdering, at der foreligger relevante og opdaterede handleanvisninger og besøgsplaner af høj kvalitet. Det er samtidig tilsynets vurdering, at arket 'Udskrivelse til MTO' med plan og mål kan udvikles.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt kan redegøre for dokumentationsarbejdet

**3.3 PERSONLIG STØTTE OG PLEJE****Data**

Tilsynet observerer, at borgerne fremstår velplejede i overensstemmelse med deres habitus.

Tilsynet har foretaget interview hos tre borgere, hvor en borger kun i begrænset omfang kunne deltage i interviewet og svare relevant, på grund af svækket hukommelse.

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen og oplever at få hjælp, som svarer til deres behov. Borgerne er meget motiveret og deltager aktivt i de daglige opgaver i forbindelse med personlig pleje. Begge borgere oplever et svingende mentalt overskud og fortæller, at det altid er muligt at få ekstra hjælp, når der opstår behov for det. Borgerne er særdeles trygge ved den samlede indsats og oplever, at medarbejderne taget hånd om deres sundhedsfaglige problemstillinger.

En borger nævner, at medarbejderne udviser stor forståelse for borgers indimellem svingende mentale overskud. Medarbejderne give borger ro og udviser engagement ved at spørge ind til borgeres habitus. Borger oplever tryghed.

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvordan de sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg og beskriver, at borgernes behov kan være fra fuld hjælp til alle opgaver til ingen hjælp. Kognitive svækkede borgere har ofte behov for hjælp til guidning og støtte til struktur i hverdagen.

Planlægning foregår dagen inden eller samme dag, det er som udgangspunkt altid kontaktpersonen, som varetager den daglige pleje. Sygeplejersken er altid kontaktperson for borgere med komplekse sundhedsmæssige problemstillinger.

Der arbejdes ikke systematisk med triagering, men der er daglige og hyppige dialoger om borgerne i medarbejdergruppen, hvor der drøftes borgernes sundhedsmæssige problemstillinger og tilstandsændringer. Der foretages opfølgning evt. med inddragelse af egen læge.

Alle borgere får målt diverse værdier, fx BT og vægt ved indflytning, og medarbejderne fortæller, at alle tryktruede borgere Bradenscores hver uge.

Borgernes vejes ugentlig, og ved vægttab inddrages kostfaglig vejleder, og der iværksættes ernæringsindsatser. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for at få indfriet særlige ønsker, herunder speciel kost.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje, herunder er trygge ved indsatsen.

Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og hvordan de har målrettet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

### 3.4 PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>Tilsynet observerer, at borgernes boliger fremstår rene, og hjælpemidler er rengjorte. Der er ryddeligt og adgang til spritdispensere på fællesarealer.</p> <p>Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden</p> <p>En borger fortæller, at der er mulighed for hyppigere rengøringer og linnedskift, hvis borger udtrykker behovet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at det er faste rengøringsassistenter, som varetager rengøringsopgaven, og som ligeledes foretager afspritning af flader og håndtag på fællesarealer. Medarbejderne sikrer den daglige hygiejne og oprydning i boligen og er med til at huske borgerne på god og hyppig håndhygiejne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til praktisk støtte, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser vedrørende praktiske opgaver samt god hygiejne.</p>	

### 3.5 REHABILITERING OG TRÆNING

Data	<p>Borgere udtrykker tilfredshed med MTO- opholdet og føler sig rigtig godt taget imod. En borger oplyser, at det har været en fantastisk modtagelse.</p> <p>Borgerne oplever at have været medinddraget i plan og mål fra start af opholdet samt at opleve lydhørhed og forståelse for deres situation. De beskriver desuden et godt samarbejde med medarbejderne.</p> <p>Borgernes funktionsniveau er betydelig forbedret under opholdet, fra behovet for betydelig hjælp, fx til personlig pleje, til at kunne klare opgaven selv. Borgerne har modtaget fysiurgisk træning og oplever, at medarbejderne har været gode til at støtte og motivere borgerne til at bruge egne ressourcer i hverdagen.</p> <p>En borger mangler dog fortsat overskud og kræfter til at komme hjem, og anden borger føler sig meget afkræftet og har vanskeligt ved at se længere ud i fremtiden.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan træningsforløbet målrettes den enkeltes behov samt oplyser om det tætte samarbejde med fysioterapeuterne fra Tårnby Kommune. Borgerne motiveres til at gøre så meget som muligt selv, og terapeuterne giver medarbejderne råd og vejledning til at understøtte borgernes daglige træning. Hos de borgere, som har et større behov for hjælp til personlig pleje og forflytning, udarbejdes der ADL-vurdering og forflytningsplan for derved at understøtte den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Der afholdes startsamtale ved opholdets begyndelse, hvor formål og mål defineres i samarbejde med borger og evt. pårørende. Terapeut udarbejder startnotat. Der afholdes ugentlige tværfaglige konferencer med opfølgning på borgers plan og status for ophold med fast deltagelse af visitator, terapeut, kontaktperson og hjemmesygeplejerske. Forløbets varighed drøftes løbende og fastsættes individuelt.</p> <p>MTO-samarbejder med BOMI, som fremsender beskrivelse og handleanvisninger til, hvordan medarbejderne kan understøtte borgers træningsindsats..</p> <p>Ved udskrivelse er der mulighed for at inddrage kommunens ergo- og fysioterapeuter som kan supplere samt vurdere det fremtidige behov for hjælp og støtte/træningsbehov.</p>
------	---

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med deres ophold og oplever generhvervelse af tabte funktioner under opholdet. Vurderingen er, at borgerne medinddrages i plan og mål for opholdet med hensyntagen til deres individuelle behov og situation. Medarbejderne kan fagligt reflekterende redegøre for, hvordan de arbejder med træning og rehabilitering samt den koordinerende indsats.

**3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD****Data**

Der observeres i høj grad en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation på fællesarealer samt under medarbejderinterview, hvor der flere gange naturligt henvises til borgernes individuelle behov og medbestemmelse, herunder indhentning af samtykke.

Borgerne oplever at have en særdeles god kontakt til medarbejderne og særligt til den faste kontaktperson. Borgerne beskriver medarbejderne som engageret, utrolig søde og hjælpsomme og med stor forståelse for borgeres behov.

Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de sikrer en værdig tilgang til borgerne ved at alle indsatser foregår på borgernes præmisser. Medarbejderne vægter kontinuitet, genkendelighed og nærvær i hverdagens opgaveløsning.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er særdeles respektfuld og foregår på borgernes præmisser. Medarbejderne kan engageret og fagligt redegøre for respektfuld og anerkendende kommunikation til borgerne.

**3.7 ORGANISERING****Data**

Ledelsen oplyser, at MTO-pladserne er organiseret under centerleder. I det nye år overtages ledelsen af områdeleder fra plejeboliger.

MTO har 18 pladser, men har ikke på noget tidspunkt oplevet fuld belægning, hvorfor der skal ske reducere til 13 pladser.

Der er ansat koordinerende sygeplejerske, social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistenter samt sygeplejerske i aftenvagte. Fremadrettet planlægges der med en medarbejdergruppe udelukkende bestående af assistenter og sygeplejersker.

MTO-målgruppen er borgere, som udskrives fra hospital til genoptræning eller aflastning. Medarbejderne oplever gode muligheder for erfarings- og vidensdeling på det daglige morgenmøde og via deres tætte samarbejde. Der er løbende drøftelser og sparring i hverdagen, herunder i overgange mellem vagterne, hvor der er korte møder.

Der arbejdes med kontaktperson for borgerne, og der er fokus på, at opgaverne løses ud fra principperne om helhedspleje.

Medarbejderne oplever at have tilstrækkelige kompetencer og har løbende undervisning i faglige emner, som fx sår og demens. De oplever gode muligheder for at inddrage samarbejdspartnere, som fx kostfaglig medarbejder, ergo-, fysioterapeuter og demensvejleder.

Medarbejderne fortæller ligeledes, at de hjælper og understøtter hjemmesygeplejen med opgaver som sårpleje, telemedicin og sonde efter behov.

Medarbejderne har kendskab til instrukser, som er tilgængelige på portalen på intranettet og anvender VAR.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at organiseringen med koordinerende sygeplejerske og øget faglige kompetence i medarbejdergruppen har styrket den faglige træningsindsats og kvaliteten i forløbet på MTO. Det er ligeledes vurderingen, at der er gode muligheder for tværfaglig sparring og løbende kompetenceudvikling.

## 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 beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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

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

### 4.2 METODE

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

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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med ledelsen i Sundhed og Omsorg.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til ledelsen i Sundhed og Omsorg.</li></ul>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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



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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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