



# Tilsynsrapport Dragør Kommune

Midlertidige pladser på Enggården

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2024 - gældende for 2023



# Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger om tilsynet .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Status .....	7
3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn .....	7
3.3 Dokumentation .....	7
3.4 Personlig pleje.....	9
3.5 Praktisk hjælp .....	10
3.6 Mad og måltider .....	10
3.7 Kommunikation og adfærd.....	11
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning .....	12
4. Tilsynets formål og metode .....	13
4.1 Formål .....	13
4.2 Metode.....	13
4.3 Vurderingsskema .....	14
Om BDO .....	15

# 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 centret og tilsynet

Navn og adresse: Midlertidige pladser (MTO) på Enggården, Engvej 20, 2791 Dragør

Leder: Ole Andersen

Antal boliger: Der er plads til otte borgere, hvor fem pladser benyttes på tilsynsdagen

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. januar 2024 (Tilsynet er gældende for 2023)

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centrets ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere (to borger afventer plejebolig og en borger er i palliativt forløb)
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Interview med en medarbejder (en social- og sundhedsassistent)

Borgere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. På tilsynsdagen er der ingen borgere, der modtager et genoptræningsforløb efter Sundhedsloven.

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

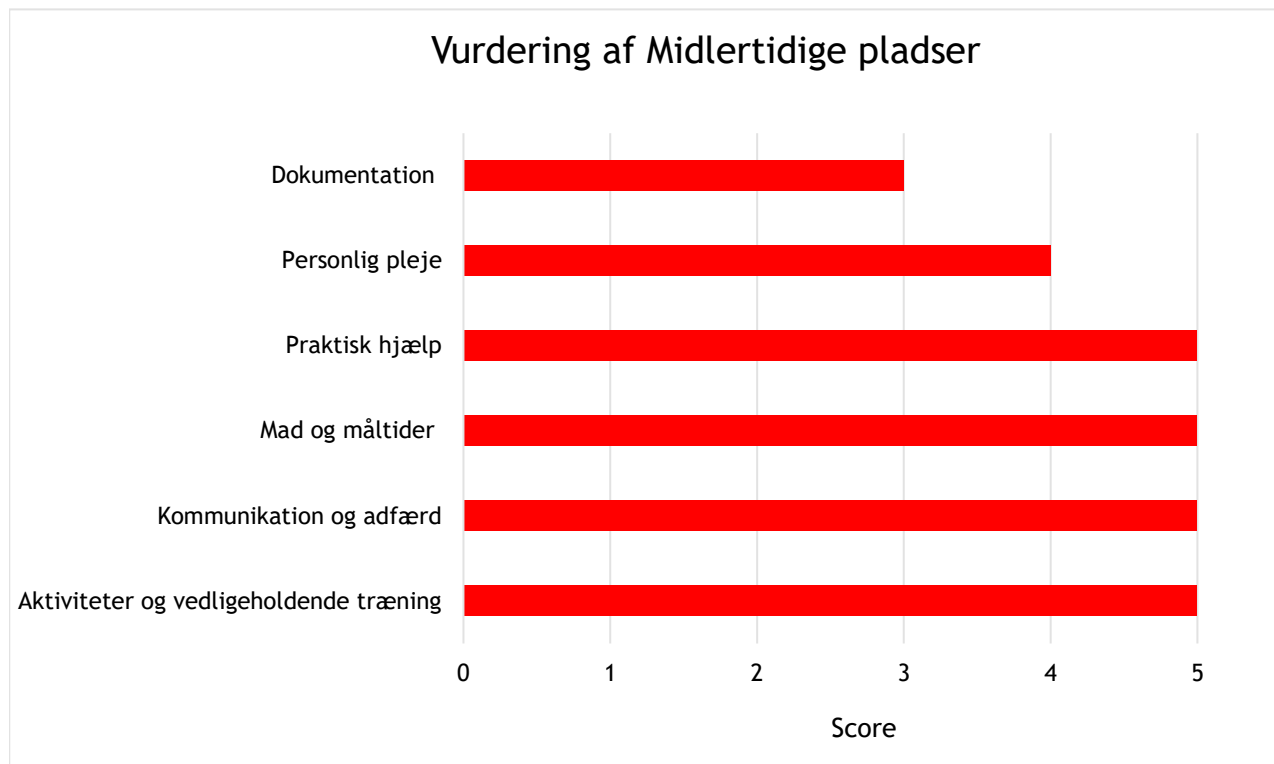
Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, 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 der generelt er udviklingsområder i alle dele af dokumentationen. I forhold til besøgsplanerne mangler der handlevvejledende beskrivelser for hele døgnet. Dertil er det tilsynets vurdering, at der er mangler i forhold til udfyldelse af funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger.

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

#### Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at borgerne oplever kontinuitet og tryghed.

Medarbejderen kan redegøre for, hvorledes det sikres, at borgerne får den pleje og støtte, de har behov for. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderen efterspørger struktureret faglig sparring og møder omkring borgerne.

#### Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealerne. Det vurderes, at borgerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderen kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

### **Mad og måltider**

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever, at der tages hensyn til deres ønsker og behov. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen på faglig vis kan redegøre for det gode måltid og for den rehabiliterende tilgang.

### **Kommunikation og adfærd**

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderen med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til målgruppen.

### **Aktiviteter og vedligeholdende træning**

Det er tilsynet vurdering, at borgerne har kendskab til formålet med deres ophold på MTO. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen kan redegøre for, hvordan genoptræning og vedligeholdende træning tilrettelægges på MTO.

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 at prioritere en målrettet og systematisk indsats på dokumentationsområdet, så det sikres:
  - At besøgsplaner er udarbejdede og ajourførte, og at de fremstår individuelt beskrevet, gældende for opholdet på MTO.
  - At funktionsevnetilstande er opdaterede, og at de stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanen.
  - At generelle oplysninger med relevans for borgerne beskrives.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer muligheden for at iværksætte mødestruktur, så medarbejderne har mulighed for faglig drøftelse og sparring omkring borgerne.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Status

**Data:**

**Ledelsen**

Tilsynet bliver oplyst, at stillingen som områdeleder for MTO er vakant i øjeblikket, så leder på afdelingen er derfor konstitueret. Derudover har MTO to vakante stillinger i plejen, da der i øjeblikket mangler en koordinerende sygeplejerske og en social og sundhedsassistent. Stillingerne er opslåede, og der er op til tilsynsdagen afholdt enkelte samtaler.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med udvikling af en risikovurderingstavle, hvor denne skal indeholde triagering af borgernes adfærd med henblik på at forebygge udadreagerende adfærd. Erfaringerne fra afprøvningen har allerede vist en reducere af udadreagerende adfærd hos en borger. Det er planen, at tavlen skal implementeres i de øvrige afdelinger på Enggården.

### 3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

**Data:**

**Ledelsen**

Ved sidste års tilsyn modtog MTO anbefalinger vedrørende dokumentation, medarbejdernes kompetencer, kendskab til instrukser og vejledninger samt introduktionsprogram.

Ledelsen fortæller, at MTO har arbejdet målrettet med dokumentationen siden sidste års tilsyn. Der er udarbejdet en tjekliste til dokumentationen, som anvendes, når der ankommer nye borgere til MTO.

Ledelsen beskriver, at der er fokus på medarbejdernes kompetencer i forhold til varetagelse af rehabiliteringsindsatsen, som italesættes på personalemøder samt ved ugentlige møder, hvor Visitationen deltager, og hvor aktuelle borgere og deres forløb bliver gennemgået. De faste medarbejdere, der er tilknyttede MTO-afdelingen, er fysisk placerede på en af plejehjemmets øvrige afdelinger. De faste medarbejdere tilkøbes som kontaktpersoner for borgerne.

Ledelsen fortæller, at der på Enggården er ansat en uddannelses- og kvalitetssygeplejerske, der faciliterer undervisning for medarbejderne, hvor medarbejderne på MTO også deltager. Idet stillingen som koordinerende sygeplejerske er vakant, oplyser ledelsen, at medarbejderne kan kontakte Enggårdens centersygeplejerske eller kommunens akutteam, hvis der opstår behov for faglig sparring. Ledelsen beskriver, at medarbejderne gør brug af lokale instrukser og vejledninger, samt at medarbejderne anvender VAR-portalen, når det er relevant.

Ledelsen fortæller, at Enggården har et fast introduktionsprogram, som også er gældende for medarbejderne på MTO. Introduktionsprogrammet er ikke redigeret, og det har ikke været i brug for medarbejderne på MTO siden sidste tilsyn, da der ikke er ansat nye medarbejdere.

### 3.3 Dokumentation

**Data:**

**Observation:**

Der foretages observation i tre borgers journaler.

**Besøgsplan**

En ud af tre besøgsplaner fremstår aktuel og ajourført for alle tre vagtlag. Der ses individuelle og hand-  
levejledende beskrivelser af den hjælp, som borgeren modtager, hvor der ses fokus på beskrivelse af

borgerens ressourcer. Beskrivelserne er inddelt i overskrifter, hvilket gør besøgsplanen mere overskuelig.

I et tilfælde ses en besøgsplan for dagvagten ajourført og aktuel, hvorimod der mangler beskrivelser i besøgsplanen for aften- og nattevagt. Besøgsplanen for dagvagten indeholder individuelle beskrivelser af den hjælp, borgeren modtager, og der ses fokus på en beskrivelse af borgerens ressourcer.

I et andet tilfælde ses besøgsplanen indeholdende beskrivelser fra hjemmeplejen i alle tre vagtlag, som blot er delvist tilpasset til MTO. I enkelte tilfælde er oplysningerne forældede, fx ses en beskrivelse af tryksår i besøgsplanen, som ikke længere er relevant.

### **Funktionsevnetilstande**

To ud af tre journaler indeholder opdaterede og ajourførte funktionsevnetilstande, hvor der ses sammenhæng til beskrivelserne i besøgsplanen. I et tilfælde er funktionsevnetilstandene ikke opdaterede, og de stemmer derved ikke overens med borgerens aktuelle funktionsniveau, da borgeren har behov for fuld hjælp til at spise og drikke, grundet lammelse.

### **Generelle oplysninger**

To ud af tre journaler indeholder fyldestgørende beskrivelser under de generelle oplysninger, som giver værdi for borgerforløbet. En journal indeholder mangler, idet størstedelen af felterne ikke er udfyldte.

### **Borgers mål og plan for opholdet**

Borgernes plan for opholdet på MTO er beskrevet i en samlet faglig vurdering. Ingen af borgerne er på tilsynstidspunktet i genoptræningsforløb efter Sundhedsloven. En borger er i palliativ terminal behandling, og to borgere afventer plejebolig.

### **Opfølgning på observationer/ændringer**

I observationsnotater ses fx løbende dokumentation af afvigelser i borgernes tilstand i relation til udskillelser og smerteproblematik. Hertil ses der eksempler på medarbejdernes faglige refleksioner og handlinger, og der ses efterfølgende relevant opfølgning på borgernes tilstand.

### **Medarbejdere:**

Medarbejderen fortæller, at medarbejderne ved ankomst af en ny borger orienterer sig i målet for opholdet i henvisningen fra Visitationen. Herefter udarbejdes besøgsplanen med udgangspunkt i målet. Ved ændringer i en borgers tilstand opdateres besøgsplanen af kontaktpersonen. Medarbejderen beskriver desuden, at besøgsplanen skal indeholde en detaljeret beskrivelse af den hjælp, borgeren skal have, så alle medarbejdere kan udføre den pleje, borgeren ønsker, og har behov for. Der skal f.eks. stå, hvis borgeren kan have gode og dårlige dage, og hvad medarbejderen dermed skal gøre. Dertil skal borgerens ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter også fremgå af beskrivelserne. Direkte adspurgt, fortæller medarbejderen, at tjekliste til dokumentationen ikke anvendes i det daglige arbejde, da medarbejderen oplever, at tjeklisten ikke er et brugbart redskab på grund af dens store omfang.

Medarbejderen fortæller, at funktionsevnetilstande oprettes af kontaktpersonen, og at funktionsevnetilstande opdateres løbende under borgernes ophold på MTO. De generelle oplysninger udfyldes efter behov.

Medarbejderen beskriver, at borgernes mål og plan fremgår i Visitationens henvisning til MTO. I tilfælde af observerede ændringer i borgernes helbred vil medarbejderen kontakte en kollega med højere kompetenceniveau, og de observerede ændringer vil blive dokumenteret. Medarbejderen oplever gode muligheder for hjælp og sparring til dokumentationen i hverdagen.

### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for området i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er udviklingsområder i alle dele af dokumentationen. I forhold til besøgsplanerne mangler der handlevejledende beskrivelser for hele døgnet. Dertil er det tilsynets vurdering, at der er mangler i forhold til udfyldelse af funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger.

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

### 3.4 Personlig pleje

#### Data:

#### Observation

Tilsynet observerer, at de interviewede borgere fremstår soignerede og veltilpasse. Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres levestil og behov.

#### Borgeren

Alle tre borgere giver udtryk for, at hjælpen svarer til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne italesætter på forskellig vis, hvordan deres ønsker og vaner imødekommes, f.eks. at de oplever selvbestemmelse, og at de støttes i at være aktive under plejen. En borger siger f.eks.; *"Jeg kan ikke klage, de er meget søde og hjælpsomme"*, og en anden borger siger; *"De kender mig, og de ved, hvordan jeg skal have hjælpen"*.

Borgerne giver alle udtryk for at være trygge ved hjælpen, da de kender alle medarbejderne, der kommer og hjælper dem.

#### Medarbejdere

Medarbejderen fortæller, at medarbejderen sikrer, at borgerne får den hjælp og støtte, som de har behov for, ved at observere den enkelte borger samt ved at være i dialog med borgeren. Borgernes behov kan ændre sig fra dag til dag, hvilket medarbejderen understreger er vigtig viden i forhold til at arbejde med målgruppen for MTO. Nye borgere vurderes af en ergoterapeut i forhold til ADL. Medarbejderen fortæller, at nogle borgere meget gerne vil selv, og at de kan blive kede af det, hvis de opdager, at de ikke kan det samme mere. Da må medarbejderne kompensere hjælpen ved at udvise forståelse og ro, så den enkelte borger oplever selvbestemmelse og medinddragelse.

Medarbejderen fortæller, at tryghed skabes ved kontinuitet og ved omsorg for borgerne, der tildeles en kontaktperson ved ankomst til MTO. Borgerne fordeles om morgenen ud fra kontaktpersonsordningen.

Medarbejderen fortæller, at det er muligt at sparre med centersygeplejerske via telefon, hvis der opstår behov for sparring. Medarbejderen fortæller ligeledes, at der på MTO ikke foregår en struktureret faglig sparring, hvilket medarbejderne har efterspurgt hos ledelsen flere gange. Medarbejderen fortæller, at der har været forsøgt med afholdelse af tavlemøde, hvilket blev oplevet som et godt tiltag, men som desværre er pauseret i øjeblikket

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at borgerne oplever kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderen kan redegøre for, hvorledes det sikres, at borgerne får den pleje og støtte, de har behov for. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderen efterspørger struktureret faglig sparring og møder omkring borgerne.

## 3.5 Praktisk hjælp

### Data:

#### Observation

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige, svarende til borgernes ønsker og levestil. Borgernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilfredsstillende rengjorte, ligesom fællesarealer fremstår pæne og rene.

#### Borgerne

De tre interviewede borgere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver.

Det er forskelligt, om borgerne kan inddrages i de praktiske opgaver. En borger fortæller, at borgeren ikke har kræfter til ret meget, men at borgeren bidrager med det, der er muligt. De to andre borgere beskriver, at det ikke er muligt for borgerne at deltage i praktiske opgaver pga. af borgernes nedsatte funktionsniveau.

#### Medarbejdere

Medarbejderen fortæller, at rengøringen i boligerne varetages i samarbejde med rengøringspersonalet, men at det er plejepersonalets ansvar at hjælpe borgerne med oprydning, lettere rengøring, sengeredning og opfyldning af plejemedier. Der sørges for, at der bliver luftet ud dagligt, og at skraldespande bliver tømt. Det tjekkes altid, om der ser pænt ud i boligen, inden boligen forlades.

I arbejdet med forebyggelse af smittespredning beskriver medarbejderen, hvorledes der anvendes værnemidler, remedier og instrukser. Medarbejderen fortæller, at MTO har en vogn med diverse værnemidler og remedier klar til anvendelse, hvis det bliver aktuelt. Medarbejderen føler sig godt klædt på til at håndtere opgaverne i forbindelse med forebyggelse af smittespredning, og medarbejderen oplever, at der er de nødvendige redskaber hertil.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealerne. Det vurderes, at borgerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderen kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

## 3.6 Mad og måltider

### Data:

#### Observation

Tilsynet overværer ikke udførelse af måltider på tilsynsdagen.

Alle de tilstedeværende borgere ønsker at spise i deres bolig. En borger har begrænset appetit, en anden borger er sengeliggende, og en tredje borger ønsker ikke, at andre borgere skal se, at borgeren ikke kan spise selvstændigt. Hos de to øvrige borgere har tilsynet ikke kendskab til årsagen til, hvorfor borgerne ikke ønsker at spise i spisestuen.

#### Borgerne

Alle tre borgere giver udtryk for at være tilfredse med madens kvalitet, og de fortæller alle, at maden er god, og at den smager godt. Borgerne oplever, at der tages hensyn til borgernes ønsker og behov, fx

fortæller en borger, at medarbejderne skærer maden ud lige nøjagtigt, som borgeren ønsker det. Der- til giver borgerne udtryk for, at det er borgernes ønske at spise deres måltider i egen bolig.

#### **Medarbejdere**

Medarbejderen fortæller, at borgerne på MTO kan indtage deres måltider i spisestuen, som deles med den øvrige del af etagen, hvor der er plejeboliger. Medarbejderen beskriver, at der er stor variation i, hvor borgerne ønsker at indtage deres måltider. De borgere, som i øjeblikket befinder sig på MTO, øn- sker at spise i egen bolig.

Medarbejderen beskriver, hvordan medarbejderne generelt har fokus på at skabe rolige og hyggelige måltider, hvor medarbejderne sidder med ved måltidet. Der sørges for, at radio og tv er slukket, og medarbejderne tager initiativ til hverdagsdialog.

Medarbejderen fortæller ligeledes, at der arbejdes rehabiliterende under måltiderne, så vidt det er muligt, ved f.eks. at borgere, der kan hjælpe til, eller som kan forsyne sig selv, bliver opfordrede her- til.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever, at der tages hensyn til deres ønsker og behov. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen på faglig vis kan redegøre for det gode måltid og for den rehabiliterende tilgang.

### **3.7 Kommunikation og adfærd**

#### **Data:**

##### **Observation**

På tilsynsdagen observeres det, at medarbejderne har en venlig, respektfuld og imødekommende kom- munikation og adfærd i mødet med borgerne. I flere tilfælde observeres det, hvordan medarbejderne anvender fysisk berøring i kontakten til borgerne, samt hvordan medarbejderne henvender sig til bor- gerne på en nærværende måde og i øjenhøjde med borgerne.

##### **Borgerne**

Alle tre borgere giver udtryk for, at de oplever en behagelig omgangstone, og at alle medarbejderne er flinke og rare. En borger siger f.eks.; *"De er rigtig søde, de taler altid pænt og ordentligt"*. Borgerne oplever også medarbejdernes indbyrdes omgangstone som god, og at medarbejderne altid banker på, inden de går ind i borgernes bolig.

##### **Medarbejdere**

Medarbejderen fortæller, at det i mødet med borgerne er vigtigt at være nærværende i kommunikatio- nen og at vise god tid og rummelighed. Dertil er det vigtigt at udvise et åbent kropssprog. Det er også vigtigt at kunne aflæse en borger med demens, da der ofte kan ligge en anden mening bag det, der si- ges verbalt. Herudover er det vigtigt, at medarbejderen ikke korrigerer en borger med demens, men at medarbejderen møder borgeren, hvor borgeren er.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medar- bejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderen med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan re- degøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til målgruppen.

### 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

#### Data:

##### Borgerne

I borgernes boliger hænger der tavler, hvor borgernes mål med opholdet er beskrevet. En borger er i palliativ behandling. En borger har afsluttet genoptræning, og afventer plejebolig. Den sidste borger afventer plejebolig.

Alle borgerne oplever at have modtaget tilbud om træning, men borgerne ønsker ikke dette mere. Borgerne beskriver kendskab til deres formål med opholdet og borgerne oplever at have kendskab til muligheden for at deltage i forskellige aktiviteter, men borgerne ønsker ikke at deltage.

##### Medarbejdere

Medarbejderen beskriver, at MTO har et godt samarbejde med terapeuterne, som kommer fra nabokommunens Sundhedshus. Der kommer fast en fysioterapeut tre gange om ugen samt en neurofysioterapeut to gange om ugen. Der er fast møde en gang om ugen med Visitationen, hvor borgerne bliver gennemgået.

Medarbejderen fortæller, at det jævnligt italesættes over for borgerne og deres pårørende, at træning ikke kun foregår med en terapeut, men ligeledes består af de øvrige interaktioner med medarbejderne, som fx toiletbesøg, personlig pleje og at gå til/fra måltider. Medarbejderen beskriver fokus på, at målene for opholdet planlægges i samråd med borgerne og terapeuterne, og at dette skrives på tavlen i boligen, så det sikres, at alle arbejder mod samme mål. Medarbejderne oplyser, at det primært er terapeuter, der dokumenterer og evaluerer effekten af træningsindsatsen.

Medarbejderen fortæller, at borgerne har mulighed for at deltage i huset aktiviteter, men at mange borgere ikke har overskud til at deltage i andet end deres genoptræning. Medarbejderen fortæller at have fokus på borgernes behov for eksistentiel samtale under deres ophold på MTO, og medarbejderen tilbyder ofte borgerne at kontakte en præst.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til formålet med deres ophold på MTO. Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejderen kan redegøre for, hvordan genoptræning og vedligeholdende træning tilrettelægges på MTO.

## 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 borgerne 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, centrets 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 borgere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer.

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

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

### 4.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem 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	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li><li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li><li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li></ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li><li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li><li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 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.

