

Årsrapport  
**Hjørring Kommune**

Sundheds- Ældre og Handicap  
Forvaltningen

Tilsyn Ældrecentre  
2018

# INDHOLD

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.0 | Forord  | 1  |
| 2.0 | Vurdering   | 2  |
| 2.1 | Tilsynets samlede vurdering                               | 2  |
| 2.2 | Tilsynets anbefalinger                                    | 4  |
| 3.0 | Datagrundlag  | 5  |
| 3.1 | Dokumentation   | 5  |
| 3.2 | pleje, omsorg og praktisk bistand                         | 6  |
| 3.3 | Hverdagsliv   | 7  |
| 3.4 | Årets tema 1: Kost, ernæring og måltider                  | 8  |
| 3.5 | Årets tema 2: kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring | 9  |
| 3.6 | fysiske rammer  | 10 |
| 4.0 | Individuelle vurderinger og anbefalinger                  | 11 |
| 5.0 | Tilsynets formål og metode                                | 14 |
| 5.1 | Formål  | 14 |
| 5.2 | Metode  | 14 |
| 5.3 | Vurderingsskala   | 15 |
| 5.4 | Tilsynets tilrettelæggelse                                | 16 |
| 5.5 | Præsentation af BDO                                       | 16 |

---

# FORORD

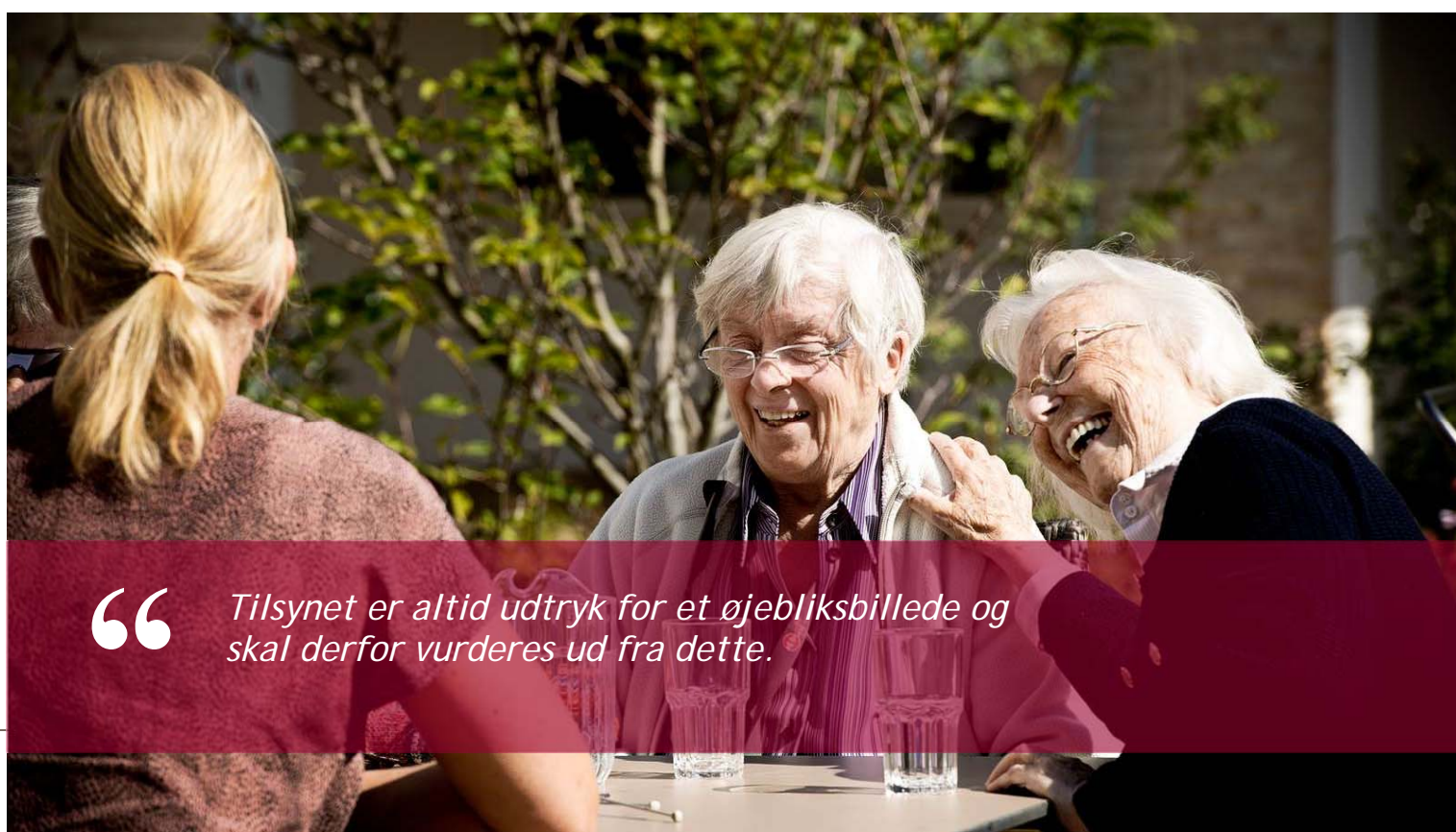
Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på Hjørring kommunes ældrecentre i 2018.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af ældre- og plejecentre samt de tværgående anbefalinger. De samlede vurderinger er opsamlet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for alle tilbud. Grafen vil på sigt kunne vise resultaterne over tid. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser den samlede fordeling af vurderinger, der er tildelt plejecentrene i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering, hvor også eventuelle tværgående udviklingspunkter og anbefalinger er anført. Efterfølgende præsenteres et overblik over tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene og som definerer de point, som er givet.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har i 2018 foretaget uanmeldte tilsyn på 14 ældrecentre i Hjørring Kommune. BDO har vurderet og bedømt hvert ældrecenter med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra *ikke tilfredsstillende til særdeles tilfredsstillende*.

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

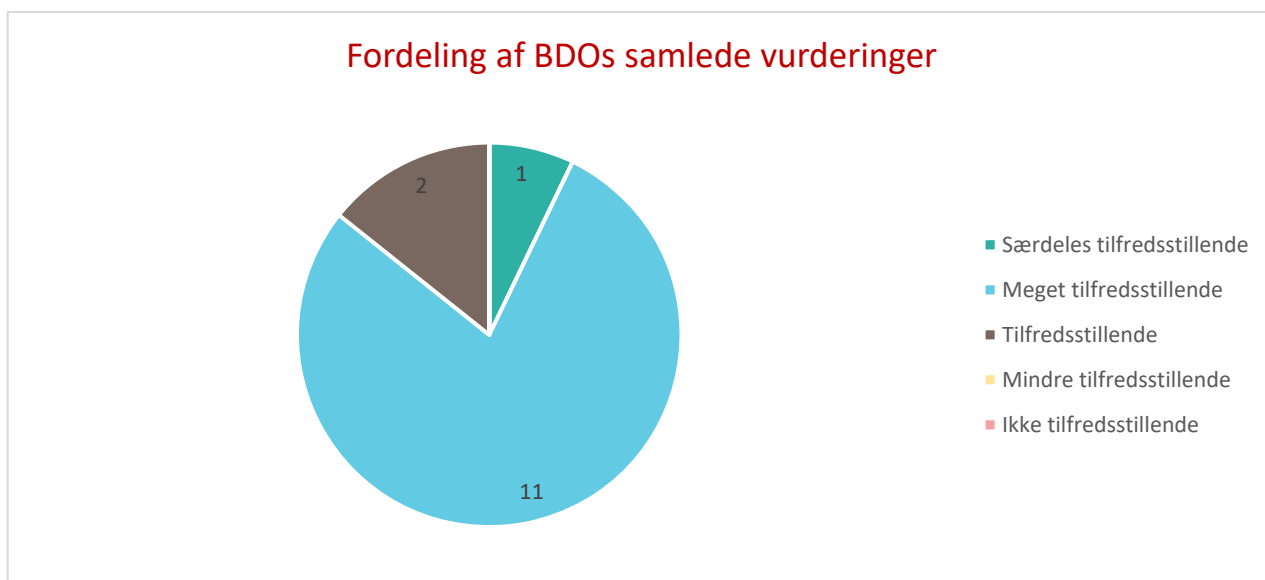
Bedømmelsen *Meget tilfredsstillende* er givet til 11 ældrecentre. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

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

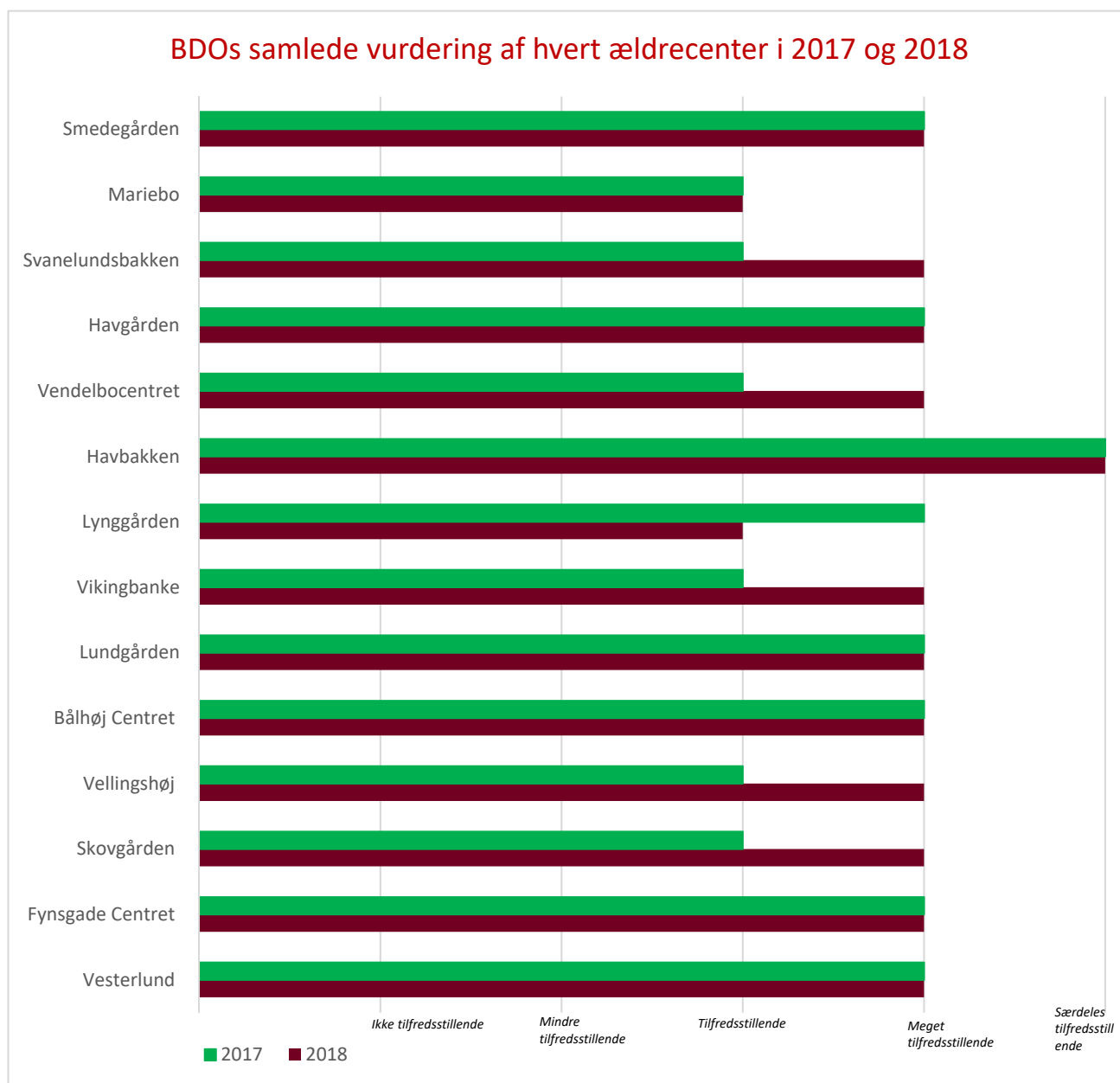
Ingen plejecentre har fået vurderingerne *Mindre tilfredsstillende* eller *Ikke tilfredsstillende* (se definitioner under punkt 5.3).

Samlet set tegner der sig et billede af, at Kommunes 14 ældrecentre generelt er meget velfungerende og at alle ældrecentre lever op til Hjørring Kommunes kvalitetstandarder og det vedtagne serviceniveau på området.

Nedenfor ses fordelingen af ældrecentrenes samlede og overordnede vurdering.

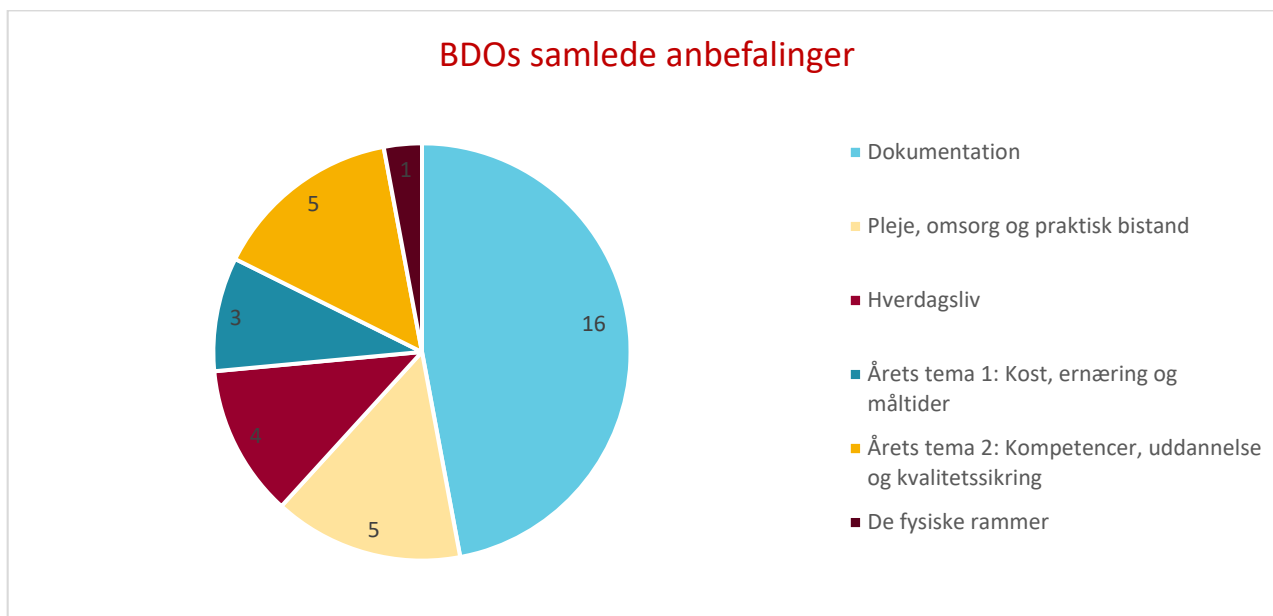


I nedenstående graf vises den gennemsnitlige og samlede vurdering, som hvert enkelt ældrecenter har opnået i henholdsvis 2017 og 2018 på tværs af de seks belyste temaer.



## 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

BDO har i forbindelse med årets tilsyn givet i alt 34 anbefalinger, der fordeler sig på seks temaer. 13 af de 14 ældrecentre har fået en eller flere anbefalinger. De enkelte centres anbefalinger er oplyst på side 10.

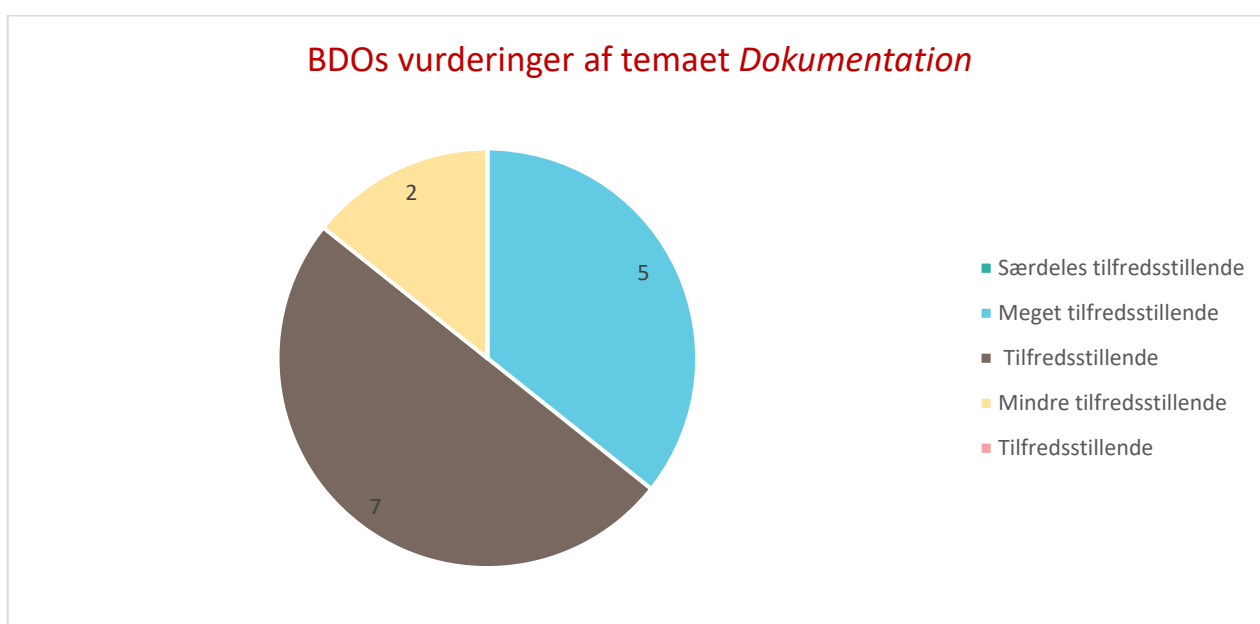


# DATAGRUNDLAG

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

## 2.3 DOKUMENTATION

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har givet ved 2018 tilsynene for temaet *Dokumentation*.



Fem ældrecentre har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*, og vurderingen *tilfredsstillende* er givet til syv ældrecentre. To ældrecentre har fået vurderingen *mindre tilfredsstillende*.

Tilsynet observerer en række gennemgående mangler i dokumentationen, som har givet anledning til en lang række anbefalinger vedrørende dette tema. Generelt er det tilsynets vurdering, at der på samtlige ældrecentre arbejdes målrettet og systematisk med implementering af dokumentationssystemet Cura, men at implementeringsprocessen fortsat bør have et skærpet ledelsesmæssigt fokus. Opmærksomheden bør således rette sig mod opkvalificering og opdatering af den samlede dokumentation, herunder at ruste medarbejderne til at opnå de nødvendige kompetencer samt udvikle en systematisk og ensartet dokumentationspraksis.

Gennemgående mangler handler fx om ufuldstændig beskrivelse af borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp, eller at borgernes fysiske, psykiske og mentale ressourcer ikke fremgår tydeligt. Helbredstilstande og deraf relaterede indsatser er ikke konsekvent fulgt op eller fyldestgørende beskrevet i et professionelt sprog.

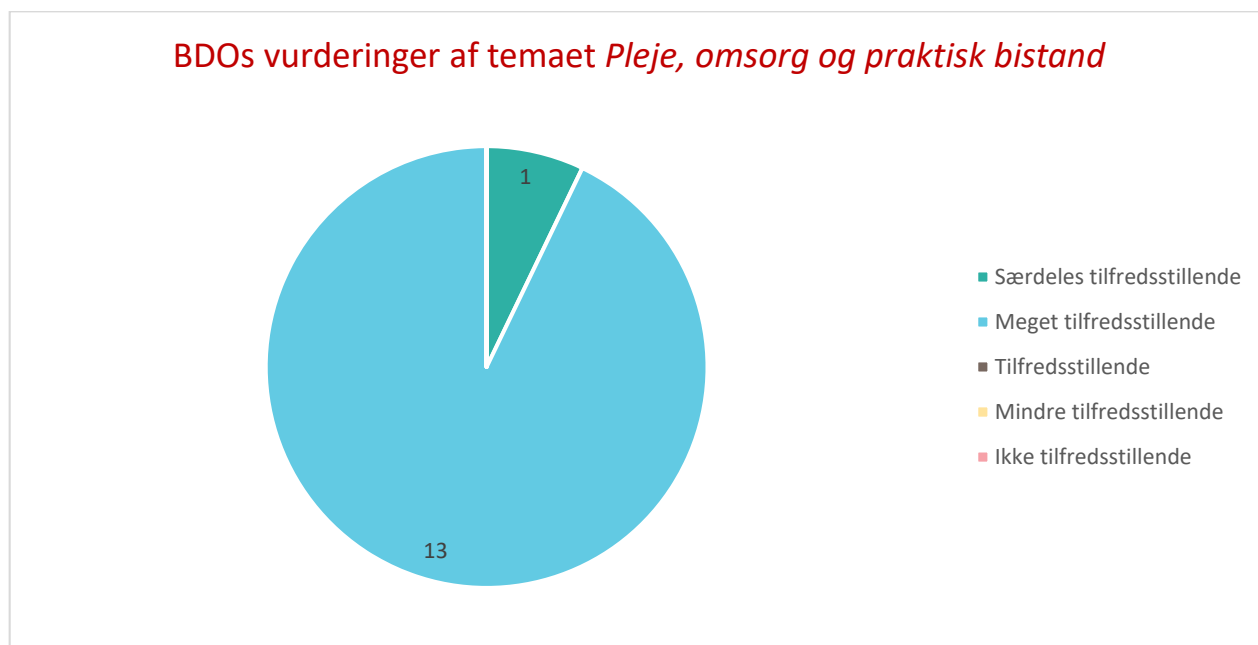
På fem ældrecentre vurderes dokumentationen som *meget tilfredsstillende*. Her er det tilsynets vurdering, at dokumentationen anvendes som et dynamisk arbejdsredskab, og at implementering af Cura er godt i gang. Dokumentationen justeres og evalueres løbende og understøtter kvaliteten i pleje, omsorg og borgernes hverdagsliv.

I alt syv ældrecentre har opnået vurderingen *tilfredsstillende*, og på to ældrecentre er dokumentationen vurderet som *mindre tilfredsstillende*.

Det er fælles for disse steder, at dokumentationen har været mangelfuld, ikke ajourført eller uden sammenhæng til borgers aktuelle helbredsstatus. Her er det tilsynets vurdering, at der i den samlede dokumentation ses mangler, som det vil kræve en vedvarende og målrettet indsats at udbedre.

## 2.4 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til temaet *Pleje, omsorg og praktisk bistand*.



Af ovenstående figur fremgår det, at ældrecentre i meget høj grad lever op til indikatorerne for pleje, omsorg og praktisk hjælp. Ét plejecenter har opnået *særligt tilfredsstillende*, mens de resterende 13 ældrecentre har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*.

Generelt oplever borgerne, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og udtrykker stor tilfredshed med den pleje, omsorg og praktiske støtte, de modtager. Borgerne er ligeledes trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, og beskriver de fleste medarbejdere som dygtige, venlige og imødekommende.

Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Ældrecentre arbejder målrettet på at skabe kontinuitet i de individuelle indsatser hos borgerne, og beboerkonference samt triagering er de fleste steder velintegreret.

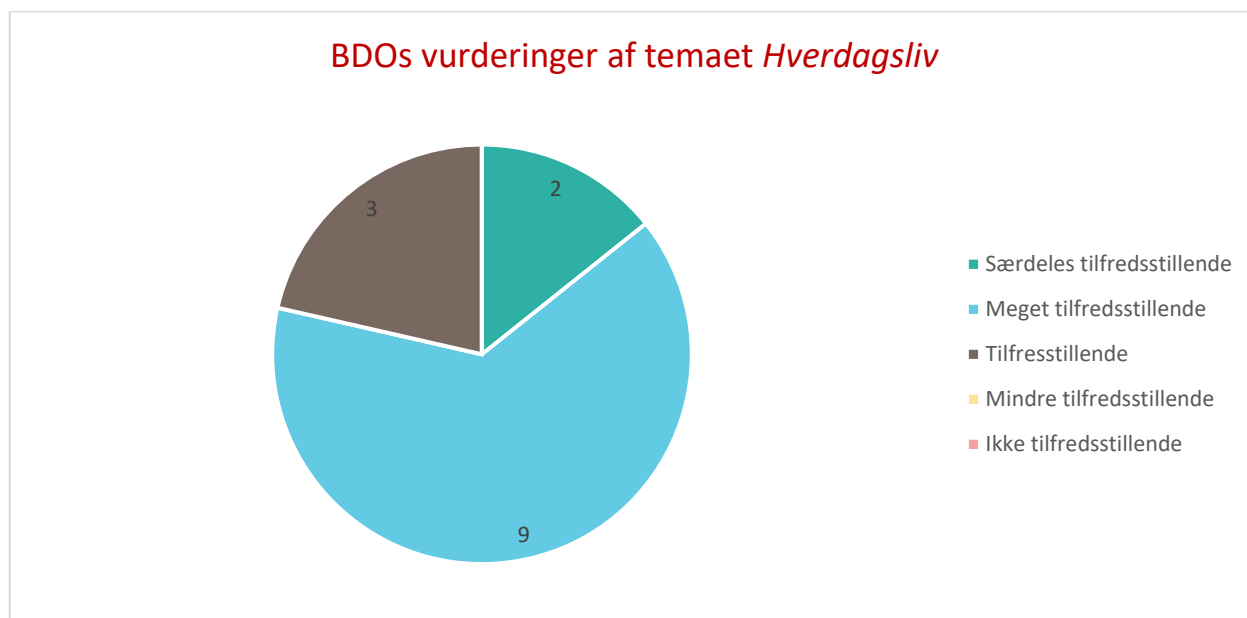
På ét ældrecenter vurderer tilsynet, at der med fordel kan indføres systematisk triagering som metode til tidlig opsporing af ændringer hos borgerne, og på to ældrecentre anbefaler tilsynet, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne har fokus på, at borgernes hjælpemidler er rengjorte.

Tilsynet vurderer yderligere, at et enkelt ældrecenter kan styrke indsatsen for at sikre, at borgerne modtager den rette pleje og behandling fra samtlige medarbejdere, mens et andet ældrecenter med fordel kan arbejde på at styrke kommunikationen med pårørende, blandt andet i forbindelse med genoptræning.



## 2.5 HVERDAGSLIV

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til temaet *Hverdagsliv*.



Som det fremgår af figuren, har to ældrecentre opnået vurderingen *særdeles tilfredsstillende*. Ni ældrecentre har opnået *meget tilfredsstillende* og tre ældrecentre *tilfredsstillende* i relation til temaet *hverdagsliv*.

Det er tilsynets samlede vurdering, at ældrecentrene i høj grad lever op til indikatorerne. Der er udtalt fokus på det gode hverdagsliv for borgerne og på den enkelte borgers medindflydelse og selvbestemmelse over eget liv.

Borgerne oplever en alsidig og individuelt tilrettelagt hverdag, hvor medarbejderne lytter til deres ønsker og behov og respekterer deres aktuelle til- og fravalg. Borgerne finder endvidere tilbuddene om aktiviteter passende og meningsfulde at deltage i.

Medarbejderne på tværs af kommunens ældrecentre har generelt relevante overvejelser om faktorer med betydning for borgernes oplevelse af livskvalitet og en meningsfuld hverdag, og pleje, og hverdagsliv tilrettelægges i vid udstrækning på borgernes præmisser.

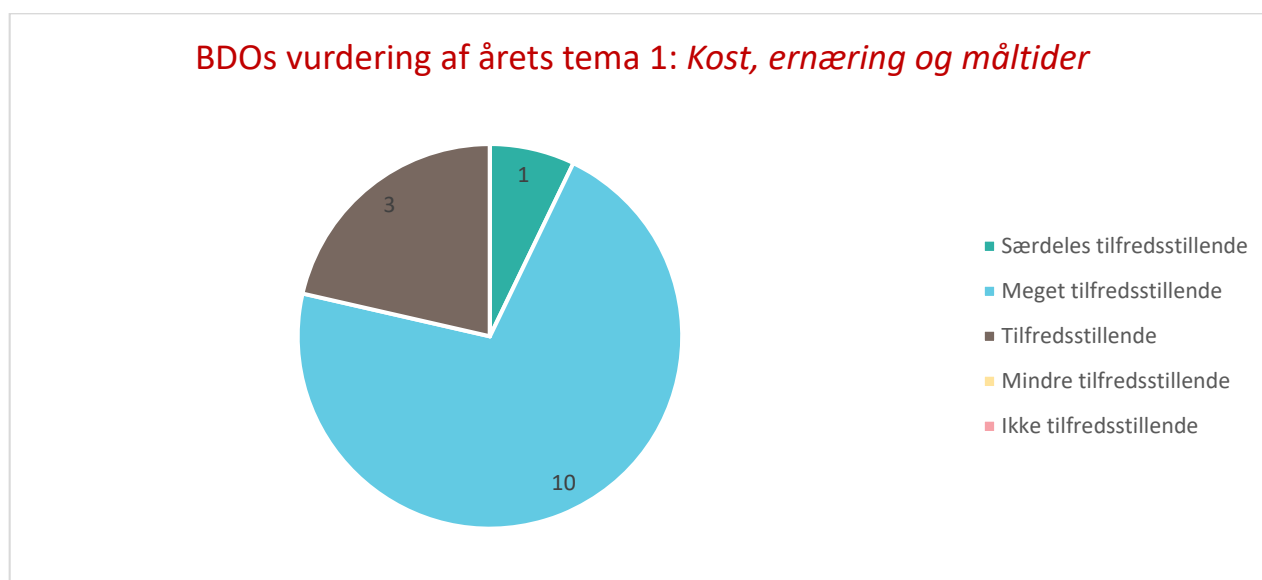
Ældrecentrene har fokus på, at der er et bredt udsnit af aktiviteter tilpasset målgrupperne, og Klippe-kortsordningen er de fleste steder velimplementeret og anvendes ud fra borgernes individuelle ønsker og behov. Endvidere redegør medarbejderne generelt og på kompetent måde for, hvordan de sikrer en værdig, anerkendende og respektfuld kommunikation med borgerne. Disse beskrivelser understøttes af tilsynets observationer.

Tilsynet vurderer, at tre ældrecentre kan styrke indsatsen yderligere i forhold til hverdagslivet på ældrecentrene. På ét ældrecenter anbefaler tilsynet, at medarbejderne afholder aftalte aktiviteter med borgerne, og på to ældrecentre anbefales det, at medarbejderne i højere grad udnytter Klippe-kortsordningens muligheder og oplyser alle borgere om muligheden for individuel aktivitet.

Endelig er det i forhold til et tredje ældrecenter tilsynets anbefaling, at ledelsen sammen med medarbejderne drøfter, hvorledes besøgende - herunder pårørende - imødekommes.

## 2.6 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til årets tema 1: *Kost, ernæring og måltider*.



Som det fremgår af figuren ovenfor, er der på tværs af kommunens ældrecentre et stort fokus på borgernes mad, ernæringsindsatser og måltider. Ét enkelt ældrecenter har opnået *særdeles tilfredsstillende*, mens ti ældrecentre har fået vurderingen *meget tilfredsstillende*, og tre ældrecentre har fået *tilfredsstillende*. Ældrecentrenes indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand er samlet set meget tilfredsstillende.

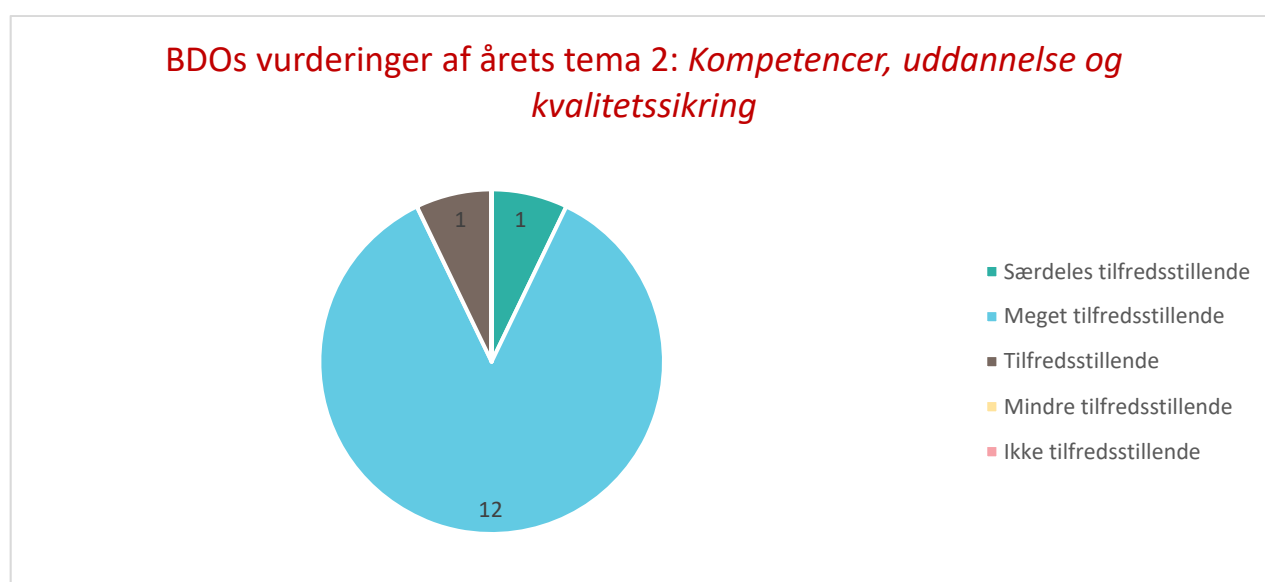
Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med madens kvalitet, som de finder varieret, velsmagende og indbydende anrettet. Enkelte borgere giver udtryk for, at de ønsker en større variation af den varme mad. Generelt giver borgerne udtryk for, at fællesskabet og stemningen omkring måltiderne er god.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for deres rolle i relation til mad og måltider. Medarbejderne vægter bl.a. rolige rammer og socialt fællesskab omkring måltiderne, og på flere centre er der tilknyttet ekstra medarbejdere, som er behjælpelige ved måltiderne. Ernæringscreening og ernæringsplaner udarbejdes og følges systematisk ved behov, og kommunens diætister inddrages ved relevans. Samarbejdet med centralkøkkenet beskrives som velfungerende på alle ældrecentre og med gode muligheder for at tilbyde individuel kost til borgere med særlige ernæringsmæssige behov.

Tilsynet vurderer, at to ældrecentre kan styrke indsatsen yderligere i forhold til kost, ernæring og måltider. På et enkelt ældrecenter anbefaler tilsynet, at medarbejderne har fokus på borgernes oplevelse af måltidet, særligt om morgenen. Måltidet er ligeledes et udviklingspunkt på et andet ældrecenter, hvor det anbefales at fastholde det gode initiativ med værtinderollen i dagtimerne, således at borgerne fortsat har gode måltidsoplevelser.

## 2.7 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til årets tema 2: *Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring*.



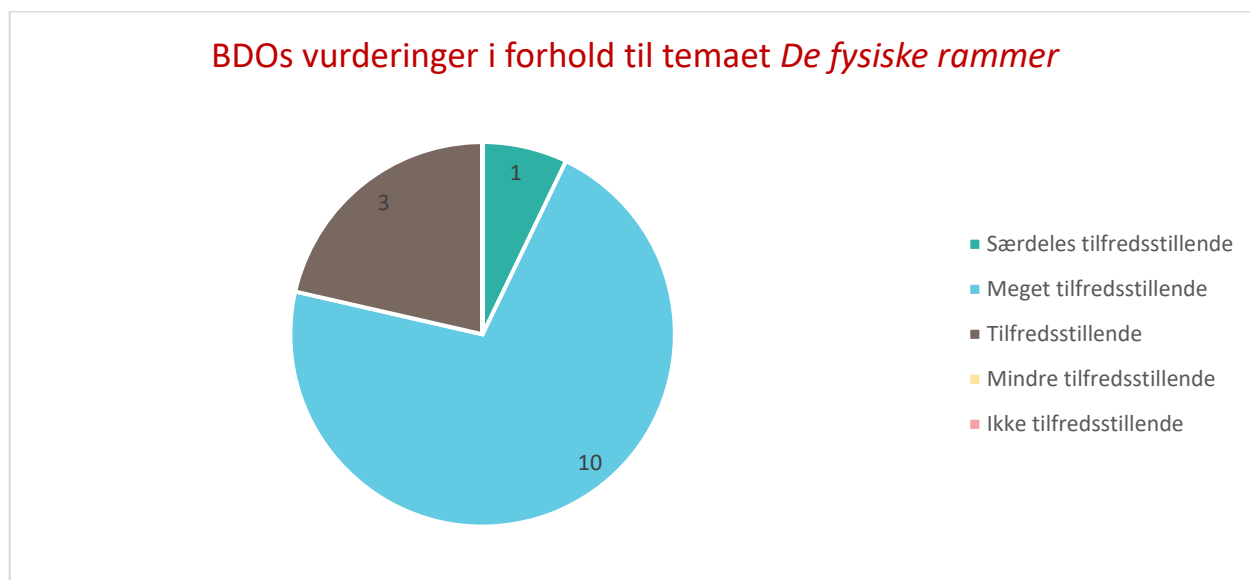
Et ældrecenter har opnået vurderingen *særdeles tilfredsstillende*, 12 ældrecentre har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*, og et enkelt ældrecenter har opnået vurderingen *tilfredsstillende* i relation til temaet kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring.

Samlet set vurderer tilsynet, at ældrecentrene i høj grad lever op til indikatorerne for kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring. Medarbejderne har de relevante faglige kompetencer og oplever generelt gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling inden for forskellige fagområder. Det er kendetegnende for ældrecentrene, at flere tiltag fra kommunens udviklingsplan er under implementering, bl.a. fastlagte mødestrukturer, som fx beboerkonferencer, som i høj grad beskrives som fagligt givende og medvirkende til at styrke viden- og erfaringsudveksling. Ligeledes er Tom Kitwoods referenceramme under implementering på langt de fleste centre. Efteruddannelse af alle social- og sundhedsassistenter fremhæves ligeledes som positivt, og flere ældrecentre er påbegyndt neuropædagogisk efteruddannelse af deres medarbejdere. Introduktion og oplæring af nye medarbejdere er overvejende sat i system de fleste steder, mens nogle enkelte ældrecentre endnu ikke har systematiseret ordningen endnu.

På de ældrecentre, hvor tilsynet har vurderet, at indsatsen kan styrkes i forhold til dette tema, er det kendetegnende, at medarbejderne efterspørger mere faglig viden, særligt i forhold til demens, og på et ældrecenter savner medarbejderne mere tid til faglig refleksion i en travl hverdag. På et ældrecenter er der generelt behov for ledelsesmæssig understøttelse af kompetenceudvikling i den samlede medarbejdergruppe.

## 2.8 FYSISKE RAMMER

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til temaet *De fysiske rammer*.



Af figuren ovenfor fremgår det, at ét ældrecenter har opnået vurderingen *særdeles tilfredsstillende* og ti ældrecentre har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende* i relation til temaet de fysiske rammer. Tre ældrecentre har opnået vurderingen *tilfredsstillende*.

Tilsynet vurderer, at ældrecentrene samlet set i meget høj grad lever op til indikatorerne for udnyttelse af de fysiske rammer. De fysiske rammer tilgodeser de fleste steder i høj grad borgernes behov, herunder egnethed i forhold til borgere med demens. Tilsynet observerer en god stemning og et aktivt miljø på de fleste ældrecentre, som understøttes af centrenes indretning.

Tilsynet har givet én anbefaling vedrørende de fysiske rammer på baggrund af flere uaktuelle opslag på centralt placeret opslagstavle.

# INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

På baggrund af de samlede tilsyn med Hjørring Kommunes ældrecentre, ser BDO anledning til at give følgende anbefalinger i forhold til en tværgående indsats.

I nedenstående skema fremgår hvilke anbefalinger tilsynet har givet til det enkelte Ældrecenter.

| Ældrecenter     | Vurdering                  | Anbefalinger   |
|-----------------|----------------------------|--|
| Havbakken       | Særdeles tilfredsstillende | Ingen anbefalinger.  |
| Vesterlund      | Meget tilfredsstillende    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at læringsteamet fastholder det nuværende fokus på implementering af Cura - herunder fyldestgørende beskrivelser i besøgsplan med fokus på borgers ressourcer over hele døgnet.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fremadrettet sikrer, at borgerne modtager den rette pleje og behandling fra samtlige medarbejdere.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samråd med medarbejderne drøfter mulige årsager til borgers oplevelse af morgenmåltiderne med henblik på forbedringer, og i den forbindelse indskærper medarbejdernes indbyrdes snak i samværet med borgerne.</li> </ol>                          |
| Fynsgadecentret | Meget tilfredsstillende    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne sikrer, at borgernes samlede dokumentation ajourføres - herunder besøgsplaner, så borgers helhedssituation, plejebehov for hele døgnet samt ressourcer fremgår samt fyldestgørende beskrivelser af borgers helbredstilstande.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvordan en anerkendende kommunikationsform med borgerne omsættes i praksis.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i forbindelse med måltider fastholder initiativet med værtinderollen i dagtimerne, således at borgerne fortsat har gode måltidsoplevelser</li> </ol> |
| Skovgården      | Meget tilfredsstillende    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsætter den systematiske og målrettede implementering af Cura med særligt fokus på inddragelse af borgernes ressourcer i besøgsplan, systematik i forhold til dokumentation af observationer og udarbejdelse af handleanvisninger.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere sikrer en systematisk og sammenhængende introduktion af nye medarbejdere.</li> </ol>   |
| Vellingshøj     | Meget tilfredsstillende    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opretter relevante handleanvisninger i relation til borgernes plejebehov.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at superbrugere og borgernes kontaktpersoner bearbejder resterende data overført fra Care, og placerer disse relevant i forhold til strukturen i Cura.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at fællesarealer og borgernes hjælpemidler alle steder fremstår rengjorte.</li> </ol>  |

|                   |                         |  |
|-------------------|-------------------------|--|
| Bålhøj            | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at alle besøgsplaner udfoldes med handlevejledende beskrivelse af hjælpen til personlig pleje med inddragelse af borgerens aktuelle ressourcer.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at alle borgere oplyses om Klippekortordningens muligheder for individuel aktivitet. I den forbindelse anbefales det ledelsen at sikre, at medarbejderne afholder den aftalte aktivitet med borgerne.</li> </ol>   |
| Lundgården        | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsætter den målrettede indsats med implementering af Cura med et skærpet fokus på opdatering og opkvalificering af dokumentationen.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter funktionen for nye faggrupper på ældrecentret, så deres kompetencer kan anvendes aktivt i den samlede medarbejdergruppe.</li> </ol>   |
| Vikingbanke       | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne fortsætter den målrettede implementering af Cura, så der fremadrettet sikres en fyldestgørende dokumentation af borgernes helhedssituation.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter medarbejdernes ønske om fælles morgenmøde og efterspørgslen efter konkret viden om borgere med demens.</li> </ol>   |
| Vendelbocentret   | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsætter den systematiske og målrettede implementering af Cura med yderligere fokus på udarbejdelse af handleanvisninger.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der udarbejdes procedure, som medfører, at borgernes hjælpemidler er rengjorte.</li> </ol>   |
| Svanelunds-bakken | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsætter den målrettede implementering af dokumentation i Cura, herunder en fælles og konsekvent systematik for, hvor data beskrives.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter eventuelle muligheder for yderligere følgeskab med en erfaren medarbejder i nye medarbejders introduktionsperiode.</li> </ol>   |
| Havgården         | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne sikrer den nødvendige udvikling af en systematisk og konsekvent dokumentationspraksis i Cura.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med læringsteam i dokumentation afklarer, hvordan sammenhæng og opdatering mellem besøgsplan, helbredstilstande og indsatsområder sikres fremadrettet.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på, at triagering systematiseres og udføres konsekvent.</li> </ol> |
| Smedegården       | Meget tilfredsstillende | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at borgers kontaktperson ajourfører besøgsplaner med handleanvisende beskrivelser ud fra borgers psykiske, sociale og mentale ressourcer.</li> </ol>   |
| Mariebo           | Tilfredsstillende       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne sikrer, at borgernes samlede dokumentation ajourføres, herunder besøgsplaner, så borgers helhedssituation, plejebehov for hele døgnet samt ressourcer fremgår.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samråd med medarbejderne drøfter optimal udnyttelse af Klippekortordningens muligheder ud fra borgernes behov og ønsker.</li> </ol>  |
| Lynggården        | Tilfredsstillende       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne sikrer den nødvendige udvikling af en systematisk og ensartet dokumentationspraksis i Cura og sikrer opdatering og sammenhæng i den samlede dokumentation med afsæt i borgernes ressourcer.</li> </ol>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>2. Tilsynet anbefaler, at triagering også udføres systematisk på ældrecentrets faste pladser.</li><li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samråd med medarbejderne drøfter, hvordan kommunikation og information om træningsindsatser til de pårørende på rehabiliteringspladserne kan forbedres.</li><li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejdere drøfter, hvorledes besøgende - herunder pårørende - skal tages imod.</li><li>5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og madleverandøren drøfter mulige forbedringer i relation til borgernes oplevelse af den svingende madkvalitet.</li><li>6. Tilsynet anbefaler, at alle nye medarbejdere gennemgår et systematisk introduktionsprogram.</li><li>7. Tilsynet anbefaler, at relevante opslag ajourføres på opslagstavlerne på ældrecentret.</li></ol> |
|--|--|--|

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

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

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

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

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

## 4.2 METODE

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

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

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



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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

## 4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

## PARTNERANSVARLIG

BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner, Advisory

m: +45 28 10 56 80  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

## PROJEKTLEDER

KIRSTEN MARQUARSEN  
Senior Manager,  
Master of Health Management

m: +45 41 89 04 36  
e: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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