

Tilsynsrapport  
**Ballerup Kommune**

Center for Social og Sundhed  
Plejecenter Toftehaven

Uanmeldt helhedstilsyn  
Januar 2016

# INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecenter Toftehaven	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	8
	3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	8
	3.4.2 Personlig pleje	9
	3.4.3 Praktisk hjælp	10
	3.4.4 Mad og måltider	10
	3.4.5 Rehabilitering	11
	3.4.6 Omgangsform og sprogbrug	12
	3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	12
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	13
	3.5.1 Bemanding og personalesituation	13
	3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	14
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Præsentation af BDO	18

---

## 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 plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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 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.



“

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

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Toftevang er, at der er tale om et plejecenter med

### Mindre tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at ledelsessituationen på Plejecentret Toftehaven er bekymringsværdig.

Plejecentret har store udfordringer i forhold til at sikre en tilstrækkelig bemanning på afdelingerne. Desuden vurderes det, at arbejdsmiljøet er påvirket af manglende ledelse på afdelingsniveau. Samarbejdet med vigtige nøglepersoner fungerer ikke optimalt på plejecentret.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den personlige pleje, som de har behov for. Det vurderes dog, at indsatsen for beboerne er påvirket af, at den sundhedsfaglige dokumentation har betydelige mangler, og at der er mange vikarer i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at arbejde rehabiliterende med at understøtte og udvikle beboernes ressourcer i forbindelse med den personlige pleje. Der kan dog med fordel sættes yderligere fokus på medinddragelse af beboerne, hvad angår opgaver, der vedrører beboernes hverdagsliv.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen på plejecentret generelt er respektfuld og anerkendende over for beboerne. Medarbejderne oplever, at arbejdsmiljøet mellem vagterne på nogle afdelinger er mindre tilfredsstillende.

Medarbejderne føler sig generelt kompetente til at varetage opgaverne på plejecentret, dog vurderes det, at der er behov for ekstra fokus på de nyansatte medarbejdere.

Medarbejderne har et forskelligt fagligt niveau og overblik over beboernes plejebehov/observationer. Det faglige niveauet er ikke ensartet på alle afdelinger.

Tilsynet vurderer, at plejecentret generelt sikrer, at der finder en faglig indsats sted i forhold til at sikre beboernes trivsel og dialog omkring måltiderne. Tilsynet finder, at der med fordel kan foregå en vidensdeling på tværs af afdelingerne for at sikre, at samtlige afdelinger arbejder målrettet med måltidssituationen.

Tilsynet bemærker, at beboerne finder maden af svingende kvalitet.

Ballerup Kommunes værdisæt er bekendt af medarbejderne, men der er manglende fælles forståelse for, hvorledes disse skal omsættes i hverdagen og i plejen samt i mødet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke i tilstrækkeligt omfang formår eller har ressourcer til at få implementeret aktiviteter i hverdagen, og ikke alle beboere og medarbejdere er bevidste om træningsassistentens aktiviteter på plejecentret.

Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende i beboernes bolig og på de fleste afdelingers fællesarealer. Der hersker en manglende fælles holdning/forventning blandt medarbejderne til, hvilke teknologiske hjælpemidler der skal anvendes i hverdagen på plejecentret.

Medarbejderne efterspørger en mere individuel udviklingsdialog i form af en MUS-samtale.

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.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til ledelsessituationen på Plejecentret Toftehaven iværksætte en indsats hurtigst muligt.
2. Tilsynet anbefaler, at der på Plejecentret Toftehaven arbejdes med Ballerup Kommunes værdisæt, således at medarbejderne erhverver en fælles forståelse for, hvorledes disse omsættes i hverdagen, plejen og mødet med beboerne. Desuden anbefales det, at der sættes fokus på arbejdsmiljøet mellem vagterne, og at der italesættes, hvorledes "tonen" på plejecentret ønskes.
3. Tilsynet anbefaler, at plejecentret udarbejder en vejledning til udarbejdelse af døgnplejeplaner og detaljeret beskriver, hvad der skal være indeholdt i disse. Vejledningen kan med fordel tydeligt beskrive og stille krav om, at døgnplejeplaner skal udarbejdes med fokus på medinddragelse af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer efterfulgt af en beskrivelse af, hvad beboeren har behov for hjælp og støtte til. Således sikres det også i dokumentationen, at der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tankegang.
4. Tilsynet anbefaler, at plejecentret underviser og oplærer medarbejderne i, hvorledes døgnplejeplaner udarbejdes, således at der sikres korrekt dokumentation af plejen og omsorgen for alle beboere. Herunder kan der med fordel sættes yderligere fokus på beskrivelse af beboernes behov for hjælp og støtte til praktiske opgaver samt områder, der relaterer sig til beboerens hverdagsliv på plejecentret
5. Tilsynet anbefaler, at plejecentret finder frem til en fælles holdning/forventning til, hvilke teknologiske hjælpemidler, der skal anvendes i hverdagen på plejecentret.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, at det faglige niveau og overblik over beboernes plejebehov/observationer ikke er ensartet på alle afdelinger. Det anbefales, at der iværksættes en vidensdeling på tværs af afdelingerne for at sikre, at samtlige afdelinger arbejder målrettet med blandt andet måltidssituationen, triagering m.m.
7. Tilsynet anbefaler, at en bedre udnyttelse af medarbejderressourcerne inden for rengøringen bør iværksættes, således at fællesarealerne fremstå rene.
8. Tilsynet anbefaler, at plejecentret får udarbejdet en mere struktureret plan for aktiviteterne i hverdagen samt får etableret et samarbejde med Træningsassistenterne.
9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at specielt de nyansatte medarbejderes kompetencer styrkes, og at den enkelte medarbejder får tilbudt en medarbejderudviklings samtale årligt.

# OPLYSNINGER OM PLEJECENTER TOFTEHAVEN

<b>Adresse</b>
Plejecenter Toftehaven, Nygårdsvej 35, 2750 Ballerup
<b>Leder</b>
Torben Ø. Nielsen
<b>Antal boliger</b>
63 boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 27. januar 2016
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynet blev indledt med interview af chefsygeplejerske.</p> <p>Der blev udvalgt 3 beboere, som gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data. Tilsynet interviewer 3 beboere og 4 medarbejdere.</p> <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på plejecentret, hvor de kontaktede medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej på fællesarealer og i beboernes boliger. Indholdet af interviewene fremgår af nedenstående.</p> <p>Tilsynet foretager gruppeinterview af 3 social- og sundhedsassistenter og 1 social- og sundhedshjælper.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til chefsygeplejerske.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Chefsygeplejerske fortæller, at situationen på plejecentret i øjeblikket er ramt af mange opsigelser og sygemeldinger i ledelsesgruppen, og at dette selvfølgelig påvirker resten af medarbejdergruppen.</p> <p>To afdelingssygeplejersker har selv sagt deres stilling op med øjeblikkelig virkning, og en anden afdelingssygeplejerske er sygemeldt.</p> <p>Desuden har centerleder og chefsygeplejerske også opsagt deres stilling.</p> <p>Flere medarbejdere har ligeledes valgt at rejse fra plejecentret, og der er nu en del ledige stillinger.</p> <p>Chefsygeplejerske pointerer, at plejen af beboerne ikke er forringet grundet situationen, og at medarbejderne gør et stort arbejde for at skabe harmoni i den kaotiske situation, som plejecentret befinder sig i. Der anvendes vikarer i plejen for at sikre, at beboerne får den pleje og pasning, der er behov for.</p> <p>Chefsygeplejerske oplever, at beboerne er tilfredse, dog har der været en del henvendelser fra pårørende. Chefsygeplejerske beskriver, at der ikke har været nok fokus på at tage problemstillinger i opløbet, og at nuværende situation kan have en betydning for samarbejdet med pårørende.</p> <p>Pårørende er nu orienteret om at henvende sig direkte til ledelsen ved evt. problemstillinger.</p> <p>Chefsygeplejerske beskriver, at der er arbejdet målrettet med at få implementeret "Fælles medicinkort" og i det hele taget sikring af, at medicin håndtering på plejecentret finder sted efter de givne retningslinjer.</p> <p>Der arbejdes kontinuerligt med anbefalingerne/anmærkningerne fra sidste års Embedslæge og kommunale tilsyn.</p> <p>Chefsygeplejerske oplever, at tilsynene ofte giver det samme resultat, og at plejecentret ikke rigtig formår at få højnet kvaliteten i forhold til tilsynenes anbefalinger/anmærkninger.</p> <p>For at bryde denne tendens og højne det faglige niveau på plejecentret samt matcher målgruppens behov, er der projekteret med, at der skal være en sygeplejerske på hver afdeling og i alle vagtlag.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at ledelsessituationen på Plejecentret Toftehaven er bekymringsværdig, og at Ballerup Kommune bør iværksætte en indsats hurtigst muligt.

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Chefsygeplejerske beskriver, at der arbejdes efter Ballerups Kommunens værdier. Forskellighed og respekt for hinanden er værdier, der holdes i hævd, og medarbejderne er kendte med disse.</p> <p>Beboerne, som tilsynet interviewer og møder på rundgang på plejecentret, udtrykker alle tilfredshed med at bo på centret.</p> <p>Medarbejderne har meget forskellige holdninger til, hvorledes Ballerup Kommunes værdier skal efterleves i hverdagen og i samspillet med beboerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har valgt at arbejde efter sine egne personlige værdier, da hun ikke altid er enig i sine kollegers værdisæt.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderen arbejder med respekt for beboeren, hvis beboeren ikke ønsker at komme op af sengen eller få bad fra morgenstunden, accepteres dette.</p> <p>Medarbejder har stor forståelse for, at beboeren ønske en sengedag eller at få et bad tilbudt for eksempelvis om aftenen.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun arbejder med beboeren i centrum, men at hun også tager meget hensyn til, at aftenvagten ikke har tid til at udføre opgaver såsom bad og andre mere tidskrævende plejeopgaver.</p> <p>Medarbejder beskriver, at det bestræbes, at alle beboerne er vasket og kommet op af sengen senest kl 11.00.</p> <p>En tredje medarbejder fortæller, at beboeren altid spørges, før den personlige pleje tilbydes. Hvis beboeren ønsker at sove længe, laves der bare nogle andre opgave, f.eks. opvask og tøjvask indtil beboeren er klar til at modtage hjælpen.</p> <p>En fjerde medarbejder fortæller, at "Leve bo miljø" princippet vægtes højt på hendes afdeling specielt i dagvagten, men hun undrer sig over, at beboerne altid skal så tidligt i seng og ikke må sidde oppe efter nattevagten er mødt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Ballerup Kommunes værdisæt er bekendt af medarbejderne, men at der er manglende fælles forståelse for, hvorledes disse skal omsættes i hverdagen og i plejen og i mødet med beboerne.</p>

### 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår tre beboeres sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>På grund af systemnedbrud har det ikke været muligt for tilsynet at orientere sig i dokumenter i omsorgssystemet i de to første beboeres tilfælde.</p> <p>Tilsynet orienterer sig derfor i beboermapperne, som forefindes på kontoret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at mapperne fremtræder mindre opdateret, og at mange af dokumenterne ikke er ajourførte eller forekommer i beboermappen.</p> <p>Det har derfor i de to første beboeres sundhedsfaglige dokumentation kun været muligt at orientere sig i døgnplejeplanen.</p> <p>Den første beboers døgnplejeplan er udfyldt på alle felter og stemmer overens med beboerens funktionsniveau.</p> <p>I den anden beboers mappe har døgnplejeplanen mangler i feltet "særlige hensyn og arbejdsopgaver", idet dette ikke er udfyldt. En beskrivelse af beboerens mentale problemstillinger i dette felt vil være tilrådeligt, således at medarbejderen på en hurtig måde bliver præsenteret for beboerens udfordringer. I døgnplejeplanen er det beskrevet, at beboer skal have hjælp til den personlige pleje, ernæring mm., men der mangler en mere uddybende handlevejledende individuel beskrivelse af hjælpen/støtten.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den enkelte beboers vaner og ønsker ikke kommer tydeligt frem i beskrivelsen.</p> <p>Undersøgelse af den tredje beboers sundhedsfaglige dokumentation finder sted i det elektroniske omsorgssystem.</p> <p>Beboernes dokumentation er mindre fyldestgørende udfyldt. En "prikke funktionsvurdering" og sundhedsfaglige problemområder er beskrevet. Det bemærkes dog, at de sundhedsfaglige problemområder ikke alle er relevante, og nogle ikke mere er aktuelle og bør afsluttes.</p> <p>Desuden mangler døgnplejeplanen beskrivelse i feltet "særlige hensyn og arbejdsopgaver" samt beskrivelse af den pleje og omsorg, der tilbydes aften og nat.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at beboerens funktionsniveau og den dokumenterede indsats ikke stemmer overens med den visiterede pakkedeling.</p>
------	---



	<p>Generelt bemærker tilsynet, at i alle tre beboeres tilfælde er dokumentationen ikke understøttet af de faglige overvejelser og observationer, der gør sig gældende for den enkelte beboer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne generelt er usikre i forhold til, hvilke retningslinjer der skal følges for at sikre korrekt dokumentation. Ligeledes bemærkes det, at medarbejderne er usikre i beskrivelsen af, hvordan en døgnplejeplan skal udarbejdes.</p> <p>En social- og sundhedsassistent påpeger, at hun finder det vanskeligt at holde sin viden i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation ajourført, da hun ikke varetager alle dokumentationsområder, når der er sygeplejerske i afdelingen.</p> <p>Medarbejderen undrer sig over, at når der ikke er sygeplejerske i hendes afdelingen, er det en opgave, hun godt må bestride.</p> <p>Medarbejder mener, at en bedre udnyttelse af de sygeplejefaglige kompetencer og mere smidige snitflader mellem faggrupperne vil være hensigtsmæssigt.</p> <p>En anden medarbejder oplyser, at nyansat sygeplejerske på hendes afdeling netop er gået i gang med at ajourføre alle døgnplejeplaner, idet man er bekendt med, at dette ikke har været udført i noget tid.</p> <p>Medarbejder oplyser, at dokumentationen generelt har været nedprioriteret den seneste tid på grund af plejecentrets andre udfordringer, som var nødvendige at koncentrere sig om.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation i døgnplejeplaner og sundhedsfaglige problemstillinger har mangler.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at Plejecentret Toftehaven ikke har en praksis, som er med til at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til retningslinjerne og kravene på det sundhedsfaglig område.</p>

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

<b>Data</b>	<p>Chefsygeplejerske oplyser, at Plejecenter Toftehaven har klargjort til loftlift i alle boliger, samt at der er fokus på at få installeret og indkøbt de rette hjælpemidler, både til gavn for beboerne og således, at medarbejdernes arbejdsmiljø sikres.</p> <p>De interviewede medarbejdere oplever umiddelbart, at plejecentrets hjælpemidler er i mindre god stand. Medarbejderne beskriver for eksempel, at der endnu ikke er installeret en bækkenkoger i afdelingerne, og det derfor ikke er muligt at anvende bækken på plejecentret. Dette oplever medarbejderne kan besværliggøre plejen af beboerne.</p> <p>Desuden er der en oplevelse af, at der ikke er økonomi til at få de ønskede hjælpemidler. En medarbejder fortæller, at hun flere gange har ansøgt om at få indkøbt vendelagen til en sengeliggende beboer, men at det først har været muligt at få dette anskaffet efter gentagende henvendelser til ledelsen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at træningsfaciliteterne på begrænsede, idet det opleves, at det ikke er muligt at anvende træningslokalerne på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de beboere, som har behov for genoptræning, skal have henvisning fra egen læge, hvis de skal have et træningstilbud. Der er dog mulighed for, at nogle beboere kan få et individuelt tilbud fra kommunens træningsassistent, som kommer på plejecentret 4 gange om ugen.</p> <p>Medarbejderne er alle enige om, at det er svært at få ressourcer til at sikre, at beboerne bliver mobiliseret og holdt fysisk i gang. De lange gange på plejecentret og de gode udendørs arealer anvendes dog i vid udstrækning til at sikre, at beboerne får rørt sig.</p>
-------------	---

	Medarbejderne beskriver kendskab til hjælpemiddelcentralens muligheder. Det er erfaringen, at samarbejdet med kommunens hjælpemiddelcentral er velfungerende.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynet vurdering, at der på plejecentret ikke er en fælles holdning/forventning til, hvilke teknologiske hjælpemidler, der skal anvendes i hverdagen på plejecentret.

### 3.4.2 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at de beboere, som besøges i deres bolig, og som tilsynet møder på rundgang på plejecentret, ser velplejede ud.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med i deres boliger, giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>En beboer fortæller, at den leverede hjælp er tilfredsstillende, men at der ikke er den store nærhed og tætte kontakt mellem beboeren og personalet, da der er stor udskiftning i personalegruppen.</p> <p>En anden beboer er meget tilfreds med den hjælp, hun får. Oplyser dog, at der på grund af travlhed blandt medarbejderne ofte er ventetid på hjælpen. Beboeren fortæller endvidere, at hun ikke gør indsigelser heri. Beboeren oplever, at medbeboere ofte har klager, men bryder sig ikke selv om at klage, da personalet gør deres arbejde ud fra de vilkår, de er underlagt. På tilsynsdagen har beboeren været i bad og fået sat hår. Beboeren fortæller, at badet tilbydes hver uge, men nogle gange går det lidt hurtigt, da medarbejderne har travlt.</p> <p>En beboer, som tilsynet møder på sin rundgang på plejecentret, oplyser, at hun er meget ked af at have vikarer til at hjælpe sig med den personlige pleje. Vikarerne er ikke bekendte med opgaverne, der skal udføres hos beboeren, og det opleves mindre tilfredsstillende at skulle forklare personalet hver dag, hvorledes hjælpen skal leveres.</p> <p>Beboerne oplyser, at de generelt ikke har kendskab til, hvorvidt de har en kontaktperson.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det grundet travlhed kan være svært at få tilbudt beboerne den optimale pleje. Medarbejderne beskriver, at de gør deres bedste og er bevidste om at udnytte ressourcerne så hensigtsmæssigt som muligt, således at beboerne ikke blive berørt. Medarbejderne kan fagligt redegøre for den personlige pleje og har fokus på medinddragelse af beboeren - eksempelvis i forhold til forflytninger og udførelse af personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at beboerne har en til to faste kontaktpersoner. På en afdeling er kontaktpersonsordningen netop bliver revurderet og ændret, da der er en del opsigelser i medarbejdergruppen. Det bestræbes, at beboerne får hjælp fra kontaktpersonen, når denne er på arbejde. Medarbejderne er dog bevidste om, at det har været vanskeligt at overholde dette gennem den sidste tid.</p> <p>Medarbejderne forsøger, at arbejde så struktureret som muligt, der er tavler med beboernes navne, diagnoser, kontaktpersoner, medicinhåndtering, og på nogle afdelinger er der også beskrevet, hvilke observationer der skal gøres hos beboeren. Medarbejderne fortæller, at der altid foregår en planlægning af morgendagens opgaver, og at dette noteres på tavlen. Medarbejderne finder, at tavlen giver et godt overblik.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at på nogle afdelinger er der påbegyndt en triagering af beboerne. Medarbejderne, tilsynet taler med, tilkendegiver, at deres viden og anvendelse af triagering i hverdagen ikke prioriteres højt. Ved forespørgsel om, hvorledes redskabet benyttes til forebyggelse af indlæggelser, fremstår nogle af medarbejderne uvidende herom.</p> <p>Tilsynet får den oplevelse, at Triageringsredskabet mere er henvendt til sygeplejerskerne.</p>
-------------	--

<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den personlige pleje, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at indsatsen hos beboerne er påvirket af, at den sundhedsfaglige dokumentation har betydelige mangler, jf. afsnit 3.3. Det er tilsynets opfattelse, at den sundhedsfaglig dokumentation kan være med til at sikre, at det faglige niveau blandt medarbejderne/vikarer højnes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et forskelligt fagligt niveau og overblik over beboernes plejebehov/observationer. Det faglige niveauet er ikke ensartet på alle afdelinger.</p>
----------------------------	--

### 3.4.3 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>De besøgte boliger fremstår rengjorte og ryddelige. Beboernes hjælpemidler er i tilfredsstillende rengjort tilstand.</p> <p>Rengøringsstandarden observeres mindre tilfredsstillende på to afdelingers fællesareal. Gulvende trænger til rengøring, der observeres madrester, snavs og pletter på gulvene.</p> <p>Alle øvrige afdelinger og fællesarealer fremstår i en tilfredsstillende rengjort tilstand.</p> <p>Tilsynet bemærker, at rengøringsassistenterne på flere afdelinger er yderst grundige og er opmærksomme på at få flader såsom dørhåndtag mm. afvasket.</p> <p>De interviewede beboeren er tilfredse med hjælpen til rengøring i deres boliger. En beboeren fortæller, at hun selv vasker op efter familiebesøg.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at der er snavset på nogle fællesarealer, da der har været sygdom i rengøringen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at hjælpen til den individuelle praktiske støtte ikke er beskrevet i døgnplejeplanerne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende i beboernes bolig og på de fleste afdelingers fællesarealer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en bedre udnyttelse af medarbejderressourcerne bør iværksættes, således at fællesarealerne fremstår rene også i de tilfælde, hvor der er sygdom i rengøringen.</p>

### 3.4.4 Mad og måltider

<b>Data</b>	<p>På plejecentret er det op til beboernes eget valg, hvorvidt de ønsker at indtage måltiderne i fællesskab med de øvrige beboere eller i egen bolig.</p> <p>Tilsynet observerer, at en del beboere vælger at indtage både morgenmaden og frokostmåltidet i den fælles spisestue.</p> <p>Til morgenmaden observerer tilsynet på en afdeling, at der er dækket op til morgenmad med friskbagte boller i små kurve og kaffekander på bordene. Beboerne kommer med jævne mellemrum og sætter sig ved bordene. Medarbejderne finder smør, marmelade, ost, eller hvis der ønskes anden morgenmad, frem til beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne sidder lang tid ved bordene og nyder maden og hinandens selskab. Medarbejderne kommer jævnlig forbi i takt med, at de hjælper de øvrige beboere i deres boliger.</p> <p>På anden afdeling observerer tilsynet ikke medinddragelse i forhold til morgenmadssituationen, idet beboeren får anrettet og serveret maden uden at blive spurgt, hvad der ønskes.</p>
-------------	--

	<p>På plejecentrets afdelinger finder der forskellige procedurer sted ved middagsmåltiderne. På en afdeling er der en meget stringent holdning til, at måltidet skal finde sted i rolige og hyggelige omgivelser. Medarbejderne sidder fordelt rundt om bordene mellem beboerne, bordene er veldækket med flotte tallerkener og servietter. To medarbejdere sørger for, at maden bliver hældt op i skåle og fade og serverer maden for beboerne. De beboere, som selv kan tage fra fadene, får tilbuddet om dette. Beboerne er sat sammen ved små borde alt efter den enkelte beboers ressourcer. Nogle beboere sidder alene, da der skønnes behov for ro under måltidet. Medarbejderne bidrager med en hyggelig dialog under måltidet.</p> <p>På to andre afdelinger ses ligeledes en meget rolig og hyggelig atmosfære under måltidet, hvor medarbejderne i høj grad spiller en stor rolle, ikke bare i forhold til at støtte beboerne til indtag, men også sikrer, at der finder en god og hyggelig dialog sted under måltidet.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet en mindre hyggelig stemning under måltidet, idet det opleves mere som afspisning end som en hyggelig stund. Alle beboerne er samlet ved et bord, og den ene medarbejder, som har opgaven at være tilstede under måltidet, er væk flere gange under måltidet.</p> <p>Beboerne oplever, at maden er af forskellig kvalitet, nogle dage er kødet næsten umuligt at tygge, og andre dage er maden velsmagende. Desuden opleves det, at der ikke altid er nok mad.</p> <p>De interviewede medarbejderne fortæller, at det bestræbes, at måltidssituationerne skal være højdepunkter på dagen. Medarbejderne, som kommer fra flere afdelinger, har alle en forskellig tilgang til, hvorledes et måltid skal forme sig.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det i høj grad kommer an på, hvorledes beboerne kan mestre at blive medinddraget i måltidet, der er afgørende for, hvorledes måltidet finder afsted.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at håndhygiejne er en vigtig overvejelse i forhold til medinddragelse af beboerne i måltidssituationen.</p> <p>Medarbejderne er alle enige i, at beboernes klager over maden er berettiget, og der forsøges at gøre lidt ekstra for, at få maden "piftet" lidt op. For eksempel beskriver en medarbejder, som tilsynet møder på sin rundgang, at hun ofte i weekenden braser de vakuumpakkede kartofler på panden, dette får beboerne til at spise mere.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret generelt sikrer, at der finder en faglig indsats sted i forhold til at sikre beboernes trivsel og dialog omkring måltiderne. Tilsynet finder dog, at der med fordel kan foregå en vidensdeling på tværs af afdelingerne for at sikre, at samtlige afdelinger arbejder målrettet med måltidssituationen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne finder maden af svingende kvalitet.</p>

### 3.4.5 Rehabilitering

<b>Data</b>	<p>I forhold til hverdagsrehabilitering observerer tilsynet ingen eksempler herpå, undtaget på nogle afdelinger i forbindelse med servering og medinddragelse af beboerne i måltidssituationen.</p> <p>Det er tilsynets oplevelse, at rehabilitering og medinddragelse af beboerne primært sker i forhold til den personlige pleje og i mindre grad i forhold til både den praktiske støtte og beboernes hverdagsliv.</p> <p>To af de beboere som tilsynet taler med modtager ikke tilbud om træning. Den ene beboer mener ikke, at der er sådanne tilbud på centret.</p> <p>En tredje beboer oplyser, at vedkommende træner en halv time ugentligt i klinik. Beboeren er meget tilfreds med denne træning og oplyser, at en besøgsven hjælper med transporten til klinikken.</p> <p>En beboer, som tilsynet møder på sin rundgang på plejecentret, oplyser, at hun får individuel træning af træningsassistenten. Hun beskriver, at der er stor tilfredshed</p>
-------------	--

	<p>med træningen, men finder det ikke tilstrækkeligt kun en gang om ugen. Desuden oplyser beboeren, at træningen har været aflyst og hun kender ikke grunden til aflysningen.</p> <p>Medarbejderne, som tilsynet interviewer, har på det rehabiliterende område en meget forskellig viden og tilgang. To medarbejdere har været på kommunens rehabiliteringskursus, men finder ikke, at det har givet ny viden eller inspiration til at arbejde på en anden måde i hverdagen.</p> <p>Ved forespørgsel, hvorledes medarbejderne medinddrager og anvender en rehabiliterende tilgang, henviser alle medarbejderne primært til indsatser i forhold til den personlige pleje.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at arbejde rehabiliterende med at understøtte og udvikle beboernes ressourcer i forbindelse med den personlige pleje.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan sættes yderligere fokus på medinddragelse af beboerne, hvad angår opgaver, der vedrører beboernes hverdagsliv.</p>

#### 3.4.6 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer generelt respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet bemærker en meget hård tone imellem beboerne på fællesarealet på en afdeling. To beboere småskændes og taler meget grimt om hinanden. En af de andre beboere fortæller, at sådan er kommunikationen altid mellem disse beboere. Idet der ikke er medarbejdere tilstede på fællesarealet, opfordrer tilsynet de to beboere til at kommunikere i en respektfuld tone til hinanden.</p> <p>Medarbejderne, som tilsynet interviewer, har en lidt forskellig holdning til, hvorledes omgangsformen er mellem personalet indbyrdes. På nogle afdelinger er der stor fokus på at tale i en ordentlig tone. På en afdeling fortæller medarbejderen, at det kan være vanskeligt at få en anerkendende dialog specielt mellem vagterne, da der er lille forståelse for hinandens faglighed og disponering af tid i forhold til den enkelte beboer.</p> <p>Der er altid fokus på, at beboerne tiltales på en pæn og værdig måde og behandles med respekt. Flere medarbejdere fremhæver, at ikke alle medarbejdere banker på døren, før de går ind i beboerens bolig.</p> <p>Nogle medarbejdere finder det svært at korrigerer sine kollegaer, når det opleves, at der ikke føres en værdig dialog.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at medarbejderne er imødekommende og venlige, og at der altid kommunikeres i en venlig tone.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen på plejecentret generelt er respektfuld og anerkendende over for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at ledelsen med fordel kan sætte fokus på arbejdsmiljøet mellem vagterne og få italesat, hvorledes "tonen" på plejecentrets ønskes.</p>

#### 3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Der er ingen medarbejdere ansat, der har særligt ansvar for planlægning af aktiviteter. Opgaven ligger hos det faste personale og hos træningsassistenten, som kommer 4 gange om ugen.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der ikke forefindes en plan over ugens/månedlige aktiviteter for beboerne. På nogle afdelinger observerer tilsynet, at der er opslag over træningsassistentens ugentlige program.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de mangler tilbud om aktiviteter på plejecentret. Beboerne oplever, at der kun tilbydes aktiviteter i forhold til træning.</p>
-------------	---

	<p>En beboer oplever, at man bare sidder og kigger ud i luften den ene dag efter den anden.</p> <p>Anden beboer glæder sig til foråret, hvor hun selv kan køre uden for plejecentret med sin kørestol. Beboeren finder det dog uacceptabelt, at hun som kørestolsbruger ikke selv kan køre fra sin bolig og ud på egen terrasse om sommeren. Beboeren har bedt om, at der findes en løsning på trinnet mellem boligen og terrassen, men har fået at vide, at der ikke er løsninger herpå.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at han ikke er bekendt med, at der foregår aktiviteter på plejecentret. Ved kun, at der er TV i fællesstuen, og dette nyder beboeren meget.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde tiden til aktiviteter med beboerne i en travl hverdag. Medarbejderne ville ønske, at der kunne fokuseres mere på aktiviteter og hyggeligt samvær.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ofte tager et brætspil frem i spisestuen og spiller med beboerne, ligeledes er der på denne medarbejders afdeling stor opmærksomhed på at hygge sig, da flere beboere ikke kan rumme aktiviteter væk fra afdelingen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at plejecentrets bus er solgt til andet plejecenter. Bussen kan man låne, men der bliver sjældent tid eller planlagt ture.</p> <p>Ved forespørgsel omkring træningsassistentens rolle, og de aktiviteter som leveres fra deres side, oplyser nogle medarbejderne, at de ikke kender til de aktiviteter, som de leverer. En medarbejder beskriver træningsassistenten, som dem med de orange frakker, der opleves ikke et egentlig samarbejde omkring den enkelte beboer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke i tilstrækkeligt omfang formår eller har ressourcer til at få implementeret aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne og medarbejderen ikke alle er bevidste om træningsassistentens aktiviteter på plejecentret.</p>

## 3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.5.1 Bemanding og personalesituation

Data	<p>Chefsygeplejerske beskriver, at plejecentret er igennem en stor personalegennemstrømning, og det trækker nogle spor i hverdagen.</p> <p>Chefsygeplejerske oplever dog, at plejecentret har en stor stabil medarbejdergruppe.</p> <p>Der er en kerne af medarbejdere, som har været ansat rigtig længe på plejecentret.</p> <p>Der er i øjeblikket en del ledige stillinger på centeret, som der arbejdes målrettet med at få besat.</p> <p>Plejecentrets medarbejdergruppe består af social- og sundhedshjælper-elever, social- og sundhedshjælper/-assistenter og sygeplejerske samt virksomhedspraktikanter og løntilskudsmedarbejdere.</p> <p>Chefsygeplejerske beretter, at sygefraværet har været meget højt, det er dog faldende, idet der er arbejdet intens og målrettet med at få dette nedbragt.</p> <p>Chefsygeplejerske ser nu desværre en stigning igen, som højt sandsynligt har med baggrund i den manglende ledelse på afdelingerne at gøre. Desuden har der været flere sparerunder på plejecentret, som har skabt meget utryghed.</p> <p>Medarbejderne, som tilsynet taler med, er tydeligt frustreret over plejecentrets personalesituation. Medarbejderne giver meget klart udtryk for, at der er et stor</p>
------	--

	<p>behov for at få talt åbent om centrets udfordringer, da det kan være svært at agere og finde styrke og gejst på nuværende tidspunkt.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde beskrives af medarbejderne som nærmest ikke eksisterende. Her nævner medarbejderne både visitationen, ergo- og fysioterapeuterne og træningsassistenterne.</p> <p>Ved forespørgsel om, hvorledes samarbejdet kan udvikles, kommer medarbejderne med løsninger såsom mere synlighed i afdelingen og mere dialog i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at hver afdeling har sin egen kultur, men at der er mulighed for at få hjælp og sparring på de øvrige afdelinger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der gives rapport hver morgen kl. syv af sygeplejerske, ellers finder der ingen overlapning sted imellem vagterne. Nogle medarbejdere bliver dog et ekstra kvarter hver dag, da der opleves et behov for at give en mundtlig tilbagemelding til sine kollegaer.</p> <p>På nogle afdelinger forefindes en informationsbog, hvor det er beskrevet, hvilke beboere der er dokumenteret om i omsorgssystemet. Dette finder medarbejderne som en god og hurtig måde at få et overblik, men kan være en stor fare, da flere glemmer at benytte sig af bogen.</p> <p>Hver torsdag bestræbes der på, at der afholdes afdelingsmøde med sygeplejerske, hvor beboernes helhedssituation gennemgås. Hver 3. måned er der personalemøde, hvor alle deltager.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har store udfordringer i forhold til at sikre en tilstrækkelig bemanning på afdelingerne, desuden vurderes det, at arbejdsmiljøet er yderst påvirket af manglende ledelse på afdelingsniveau.</p> <p>Tilsynet vurderer, at samarbejdet med vigtige nøglepersoner ikke fungerer optimalt på plejecentret.</p>

### 3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at chefsygeplejerske har fokus og arbejder målrettet på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige medarbejderkompetencer.</p> <p>En samtale med ny afdelingsygeplejerske finder sted på tilsynsdagen.</p> <p>Chefsygeplejerske beskriver, at der gennem årene er blevet ansat betydelig flere sygeplejersker, da det skønnes, at kompleksiteten hos beboerne samt kravene til dokumentation er stigende.</p> <p>Der er stor opmærksomhed på, at plejecentret har et højt fagligt niveau. Der er derfor også både en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent i vagt om natten.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der generelt er tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p>Medarbejderne føler sig generelt godt klædt på til at varetage opgaverne på plejecentret.</p> <p>En medarbejder finder, at målet om, at der skal være en sygeplejerske ansat på hver afdeling, er for voldsomt, da det vurderes, at opgaverne i langt de fleste tilfælde kan bestrides af en social- og sundhedsassistent, som samtidig også kan varetage plejen hos beboeren. Medarbejderen finder det mindre hensigtsmæssigt, at sygeplejerskerne ikke deltager i den direkte pleje af beboerne.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der generelt bliver lyttet til ønsker om kompetenceudvikling. Et par medarbejdere udtrykker dog behov for mere undervisning i medicin håndtering samt demens.</p> <p>Anden medarbejder efterspørger bedre muligheder for faglig sparring med kolleger.</p>
-------------	---

	<p>En nyansat og en nyuddannet medarbejder fortæller, at de finder det svært og oplevede ikke et sammenhængende introduktionsforløb ved deres introduktionsperiode.</p> <p>Generelt efterspørger medarbejderne en mere personlig samtale med ledelsen, flere påpeger, at de ikke har haft MUS-samtale gennem længere tid.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt føler sig kompetente til at varetage opgaverne på plejecentret, dog vurderes det, at der er behov for et ekstra fokus på de nyansatte medarbejdere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne efterspørger en mere individuel udviklingsdialog i form af en MUS-samtale.</p>



# 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.

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 økonomisk 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 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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af 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
<i>Særdeles tilfredsstillende</i>	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.  Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
<i>Gode og tilfredsstillende</i>	Bedømmelsen <i>gode og 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.  Det gode og tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<i>Tilfredsstillende</i>	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.  Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<i>Mindre tilfredsstillende</i>	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.  Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<i>Ikke tilfredsstillende</i>	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.  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.  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 helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

## PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat 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 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

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

---

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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