

# Årsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre  
Pleje- og omsorgsboliger

Uanmeldte tilsyn  
2019

# INDHOLD

1.	Samlet vurdering	3
1.1	Overordnet vurdering på tværs af pleje og omsorgsboliger	5
1.2	Anbefalinger	6
1.3	Kort resume af anbefalinger	6
1.4	Anbefalinger på de enkelte centre	7
2.	Formål og metode	12
2.1	Formål	12
2.2	Metode	12
2.3	Tilsynets tilrettelæggelse	13
3.	Præsentation af BDO	14

## Indledning

BDO har på vegne af Næstved Kommune gennemført uanmeldte tilsyn på kommunes 14 Pleje- og omsorgsboliger i år 2019. Tilsynene er gennemført i 2. og 3. kvartal 2019.

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.

På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder.

Rapporten er opbygget således, at læseren præsenteres for en kort, overordnet vurdering for tilsynene samt de overordnede resultater præsenteret ud fra en overskuelig vurderingsskala. Denne efterfølges af tilsynets samlede konklusion på tværs af kommunens pleje og omsorgsboliger, herunder en opsummering af anbefalinger - ligeledes på tværs af plejecentrene. Derefter præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Afsnit 2. indeholder oplysninger om, hvorledes tilsynet er opbygget, formålet med tilsynet samt BDO's tilsynsmanual. Rapporten afsluttes i afsnit 3. med en kort præsentation af BDO.



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

# 1. SAMLET VURDERING

BDO har gennemført uanmeldte tilsyn på Næstved Kommunes 14 Pleje- og omsorgsboliger i år 2019, og på baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og de efterfølgende analyser heraf er tilsynet nået frem til følgende konklusion:

- 4 tilbud har opnået vurderingen *Særdeles tilfredsstillende*
- 4 tilbud har opnået vurderingen *Meget tilfredsstillende*
- 6 tilbud har opnået vurderingen *Tilfredsstillende*

Den samlede og overordnede vurdering af Næstved Kommunes Pleje- og omsorgsboliger er, at de enkelte centre er velfungerende centre, hvor engagerede ledere og medarbejdere skaber trivsel og tryghed for borgerne. Borgerne profiterer i høj grad af hverdagslivet, hvor der er fokus på de nære værdier, og borgerne er helt generelt meget tilfredse med at bo på netop deres center.

Det kendetegner alle centre, at der arbejdes målrettet og systematisk med den samlede udvikling af tilbuddene for at sikre, at kvaliteten i opgaveløsningen til stadighed matcher målgruppen og den stigende kompleksitet i opgaveløsningen. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs, og medarbejderne opleves engagerede og kompetente, svarende til uddannelsesniveau.

**Nedenfor fremgår fordelingen af Pleje- og omsorgsboliger på vurderingsskala:**

Tilsynssted	Tilsynsresultat	Definition af resultat
Bakkegården Birkebjergcentret Jasminvej Nygårdsvej	<b>Særdeles tilfredsstillende</b>	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger
Birkevang Kildemarkscentret Søvang Symfonien	<b>Meget tilfredsstillende</b>	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 nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Munkebo Fugleparken Helgesvej Kildegårdsvej Marskvej Røjleparken	<b>Tilfredsstillende</b>	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

	<b>Mindre tilfredsstillende</b>	<p>Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</p> <p>Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</p>
	<b>Ikke tilfredsstillende</b>	<p>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 vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.</p> <p>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.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 1.1 OVERORDNET VURDERING PÅ TVÆRS AF PLEJE OG OMSORGSBOLIGER

### Aktuelle vilkår og status

Den samlede vurdering er, at der på alle centre målrettet og systematisk er fulgt op på anbefalinger fra tilsynet i 2018, og at der arbejdes med en række tiltag til en fortsat udvikling og optimering af den samlede kvalitet med et kontinuerligt fokus på, at borgerne bevarer et værdigt og meningsfuldt liv.

### Det skriftlige grundlag

Dokumentationen er samlet set meget tilfredsstillende og lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området, dog hvor det skriftlige grundlag på et center vurderes mindre tilfredsstillende. Overordnet har den skriftlige dokumentation en meget tilfredsstillende faglig og professionel standard, hvor de mangler, der er fundet, vurderes at blive fanget op i den fortsatte udvikling af dokumentationspraksis. Der arbejdes med at sikre løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

### Pleje, omsorg og praktisk bistand

På tværs af alle centre er borgerne generelt tilfredse med hjælpen, og det vurderes, at de modtager relevante pleje og omsorgsydelser. Det samlede indtryk er, at pleje og omsorg leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard med håndtering af akutte tilstande og ligeledes med et rehabiliterende sigte. Det er dog tilsynets vurdering, at der på enkelte centre er et yderligere sundhedsfagligt potentiale i at anvende TOBS og triagering. Derudover er der enkelte centre, hvor nogle få borgere efterspørger kontinuitet eller mindre ventetid ved kald. Generelt er der en hygiejnemæssig forsvarlig standard, dog er der på enkelte centre behov for opfølgning på rengøring af hjælpemidler.

### Hverdagsliv

Det er gennemgående, at borgerne er meget tilfredse med maden. Der er fokus på mad og måltider, og medarbejderne kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet, hvor der dog er enkelte centre, hvor der for nogle borgere er et kort tidsspænd mellem måltider, og ligeledes enkelte centre, hvor den rehabiliterende tilgang i større grad kunne indtænkes i måltidet. Fælles for alle centre er, at der er stor opmærksomhed på, at borgerne i høj grad har indflydelse og selvbestemmelse over eget liv og under de givne forudsætninger oplever at have livskvalitet i hverdagen. Kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende, og medarbejderne er reflekterede i forhold til en værdig tilgang til borgerne. Endelig vurderes samlet, at borgerne er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de motiverer og understøtter borgernes deltagelse i aktiviteter.

### Kompetencer og udvikling

Tilsynets samlede vurdering på tværs af alle centre er, at medarbejderne generelt har relevante faglige kompetencer. Den tværfaglige sammensætning i medarbejdergrupperne vurderes som en styrke og bidrager i høj grad til faglig sparring og vidensdeling på tværs, ligesom de tværfaglige kompetencer understøtter den sundhedsfremmende og den rehabiliterende tilgang til borgere og helt generelt højner kvaliteten i opgaveløsning. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne er engagerede med velfungerende tværfaglige samarbejder. På enkelte centre bemærker tilsynet, at der kan være behov for at sætte fokus på introduktion af afløserne.

### De fysiske rammer

Det samlede indtryk på tværs af centrenes meget forskellige fysiske rammer er, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og tilgodeser et aktivt miljø, og indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.

## 1.2 ANBEFALINGER

Tilsynet har givet i alt 32 anbefalinger, der fordeler sig på 13 af kommunens pleje- og omsorgsboliger. De givne anbefalinger er givet i et lærende og anerkendende perspektiv til fortsat at udbygge den gode kvalitet.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden temaer ved 2019 tilsynene.

	Det skriftlige grundlag	Personlig pleje og praktisk bistand	Hverdagsliv	Kompetencer og udvikling	De fysiske rammer	
Plejeboligerne Bakkegården	1					1
Birkebjergcentret og Birkebo	1					1
Ældrecentret Birkevang			1			1
Plejeboliger Fugleparken	1	1		2		4
Plejeboligerne Helgesvej	1	1		1		3
Ældrecentret Jasminvej	1					1
Omsorgsboligerne Kildegårdsvej	1	1				2
Ældrecentret Kildemarkscentret	1	2				3
Midlertidige boliger Marskvej	2	1	1			4
Plejecentret Munkebo		1	2			3
Omsorgsboligerne Nygårdsvej						0
Ældrecentret Røjleparken	1		1	1	1	4
Ældrecentret Symfonien	1	2				3
Ældrecentret Søvang	1	1				2
	12	10	5	4	1	32

## 1.3 KORT RESUME AF ANBEFALINGER

### Det skriftlige grundlag

Tilsynet har givet 12 anbefalinger til det skriftlige grundlag, som generelt er indsatser i den fortsatte kvalitetsudvikling af dokumentationspraksis, der sikrer et samlet helhedsindtryk af borgerne, samt at der systematisk arbejdes med opfølgning og opdatering af tilstande, indsatser, døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger.

### Pleje, omsorg og praktisk bistand

Tilsynet har givet 10 anbefalinger til personlig pleje og praktisk bistand. Anbefalingerne har forskelligt fokus og handler blandt andet om at arbejde med forventningsafstemning med borgerne, at relancere metoden triagering samt enkelte anbefalinger på praksis for rengøring af hjælpemidler.

### Anbefalinger på øvrige områder

Der henvises til anbefalinger under de enkelte centre i næste afsnit.

## 1.4 ANBEFALINGER PÅ DE ENKELTE CENTRE

På de følgende sider præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Plejeboligerne Bakkegården		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	5	Særdeles tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at der i den fortsatte kvalitetsudvikling i brug af omsorgssystemet er fokus på, at døgnrytmeplan (handleanvisning) indeholder handlingsvejledende beskrivelse af borgers behov for hjælp til bad samt borgers kognitive udfordringer og behov for hjælp.		

Pleje og omsorgsboliger Birkebjergcentret og Birkebo		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
4	4	Særdeles tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationspraksis, herunder opfølgning på indsatsmål, oprettelse af relevante handlingsanvisninger, og at der konsekvent er oplysninger om borgernes ressourcer, mestring og vaner.		

Ældrecentret Birkevang		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	4	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at centret i fælles dialog med ledelse, medarbejdere og borgere arbejder på et mere hensigtsmæssigt tidspænd mellem de tre hovedmåltider		



Plejeboliger Fugleparken		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	4	Tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen styrker et målrettet fokus på dokumentationspraksis med vægt på oprettelse af helbredsoplysninger, opdatering af indsatsmål og handlingsanvisninger, herunder at der arbejdes med at relatere oplysninger i journalen.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at det overvejes at indføre fast praksis for triagering og triagemøder, herunder at styrke social- og sundhedsmedarbejdernes adgang til sundhedsfaglig sparring.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne er opdaterede på egne kompetencekort og kompetenceprofiler.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne indtænker relevant niveau til fortsat udbygning af medarbejdernes kompetencer på demensområdet og dermed en mulighed for en proaktiv og struktureret tilgang til borgernes kognitive problemstillinger</li> </ol>		

Plejeboligerne Helgesvej		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	4	Tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsat har fokus på dokumentationen. Der bør rettes et særligt fokus på at styrke struktur og sammenhæng, at der løbende foretages opfølgning, samt at borgernes ressourcer i højere grad fremgår af dokumentationen.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at vikarer og afløsere introduceres grundigt til opgaveløsningen.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne følger op og sikrer forventningsafstemning hos borger, som oplever lang ventetid ved behov for hjælp.</li> </ol>		

Ældrecentret Jasminvej		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	2	Særdeles tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentation, herunder konsekvent at sikre at arbejde med opfølgningsdatoer for indsatser og relevante handlingsanvisninger.</li> </ol>		

Omsorgsboligerne Kildegårdsvej		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	2	Tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at fokus på dokumentationspraksis styrkes i forhold til, at dokumentationen indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes helhedssituation samt sikrer en konsekvent opfølgning og revidering af dokumentationen.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der indføres fast rutine for rengøring af hjælpemidler.</li> </ol>		

Ældrecentret Kildemarksvej		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	4	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på at afstemme forventninger omkring, hvornår og hvordan der skal dokumenteres for om muligt at minimere tidsforbruget på dokumentationsopgaven.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere i fællesskab drøfter tilgangen til borgerne og den daglig planlægning, for herigennem at minimere travlhed/borgernes oplevelse af travlhed.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en relancering i forhold til struktureret brug af TOBS og triagering i de enkelte teams, for i endnu højere grad at sikre en systematisk tilgang til sundhedsfremmende og forebyggelige indsatser.</li> </ol>		

De midlertidige boliger Marskvej		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	3	Tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en målrettet indsats i den fortsatte kvalitetsudvikling af dokumentationen med særlig vægt på, at der på alle borgere oprettes relevante helbredstilstande med tilhørende indsatsmål og handleanvisninger, og at oplysninger omkring borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner udfyldes. Der bør ligeledes sikres fokus på, at borgernes døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af borgernes eventuelle kognitive problemstillinger, borgernes ressourcer samt behov for hjælp og støtte.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der foreligger dokumentation for mål og plan for opholdet, som indeholder aftaler samt forventninger omkring opfølgning for forløbet.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at de praktiske opgaver på fællesarealer målrettet indarbejdes i borgernes rehabiliteringsplan.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne drøfter fokus på medarbejdernes roller og ansvar i forbindelse med måltiderne, herunder muligheder for at medvirke under måltidet for herigennem at styrke den rehabiliterende tilgang</li> </ol>		

Ældrecentret Munkebocentret		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	3	Tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at fokus på ernæringsindsatsen styrkes i forhold til, at borgernes individuelle behov og ønsker tilgodeses, fx at reducere spændet mellem morgen- og middagsmad. Det anbefales, at der sker en opfølgning på borgerens ernæringsmæssige problemstillinger, og at dette dokumenteres i borgernes journal.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen introducerer nye medarbejdere/afløsere omkring hensigtsmæssig adfærd og kommunikation og sikrer løbende opfølgning.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne følger op og sikrer en forventningsafstemning med borgerne i de situationer, hvor borgeren oplever lang ventetid ved behov for hjælp</li> </ol>		

Omsorgsboligerne Nygårdsvej		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	4	Særdeles tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
Der er ikke givet anbefalinger		

Ældrecentret Røjleparken		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	3	Tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at det igangværende fokus på dokumentation fastholdes, herunder at døgnrytmeplanen struktureret beskriver borger- og medarbejdersindsats, og ligeledes at der på alle borgere er fyldestgørende generelle oplysninger.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere fortsætter den igangværende kulturudviklingsproces, og herunder også får afdækket og afstemt forventninger til kompetenceudvikling.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at der gives opmærksomhed på en dialog med medarbejderne om, hvordan det kan sikres, at borgerne har en oplevelse af, at deres ønsker bliver tilgodeset, og at de har selvbestemmelse.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at centret undersøger eventuelle muligheder for, at udearealer kunne understøtte borgernes udeliv.</li> </ol>		

Ældrecentret Symfonien		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	5	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentation, herunder konsekvent at sikre arbejdet med opfølgningsdatoer for indsatser og relevante handlingsanvisninger.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på borgernes oplevelse af kontinuitet i plejen.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på relevante indsatsmål og handlingsanvisninger hos borger, der grundet borgers samlede situation, ikke er tilfreds med at bo på ældrecentret, herunder at sikre borgers selvbestemmelse og medindflydelse.</li> </ol>		

Ældrecentret Søvang		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	3	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat sikrer en målrettet indsats i den fortsatte kvalitetsudvikling af dokumentationspraksis med særlig vægt på, at der oprettes en opdateret og sammenhængende dokumentation på alle borgere, og at oplysninger omkring borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner udfyldes. Der bør ligeledes være fokus på, at borgernes døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af borgernes eventuelle kognitive problemstillinger.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer tilfredsstillende rengøringsstandard på hjælpemidler.</li> </ol>		

## 2. FORMÅL OG METODE

### 2.1 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 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 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, Ældrecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

### 2.2 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 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 borgerne modtager på Ældrecentret.

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.

## 2.3 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes 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 borgerne.

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 Ældrecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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

---

## 3. 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 100 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  
m: + 45 2810 5680  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**PROJEKTANSVARLIG**  
MARGIT KURE  
Senior Manager,  
Master of Health Management  
Mobil: +45 2429 5072  
[mku@bdo.dk](mailto:mku@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 74.000 medarbejdere i 160 lande.*

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

