

Tilsynsrapport  
**Gribskov Kommune**  
Center for midlertidigt ophold  
Toftebo

Uanmeldt tilsyn  
September 2017

# INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets overordnede anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	13
4.1	Indhold og metode	13
4.2	Vurderingsskala	14
5.0	Præsentation af BDO	15

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. 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.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# FORMALIA

<b>Centrets navn og adresse</b>
Toftebo - Center for midlertidigt ophold, Toftevej 7B, 3230 Græsted
<b>Leder</b>
Rikke Melhede
<b>Antal boliger</b>
33 boliger, heraf to akutstuer
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
5. september 2017
<b>Datagrundlag</b>
<p>Ved tilsynet er der foretaget observationer på fællesarealer, gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation, observationer hos borgerne samt gennemført interviews med medarbejderne.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har interviewet 3 borgere.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 3 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· 1 social- og sundhedsassistent</li><li>· 1 social og sundhedshjælper</li><li>· 1 social- og sundhedsassistentelev</li></ul> <p>Der er ligeledes foretaget observationer på fællesarealer</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Stine Marie Jørgensen, Sygeplejerske og cand. mag

# SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Center for midlertidigt opholdt Toftebo. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at Toftebo ved det uanmeldte tilsyn har fået vurderingen:

*Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats*

Vedrørende anbefalingerne fra forrige tilsyn oplyses det, at der er arbejdet med at skabe kobling mellem træningen og plejens mål for opholdet. Videre er der arbejdet med at skabe sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i den sundhedsfaglige dokumentation. Som et nyt tiltag i den sundhedsfaglige dokumentation arbejdes med en rehabiliteringsplan. I dette dokument er samlet visitators beskrivelser, Toftebos målsætninger for opholdet, døgnrytmeplan samt terapeuternes målsætninger for borger. Medarbejderne har taget godt imod rehabiliteringsplanen, idet dokumentet er nemt at orientere sig i. Der arbejdes ligeledes med at bringe dokumentet mere i spil i forbindelse med tværfaglige møder. Vedrørende anbefalingen om handleplaner oplyses det, at en sygeplejerske har oplært kollegaerne i opbygningen af handleplaner. Konkret er der blevet holdt oplæg om handleplanerne, herunder hvordan der følges op/evalueres på disse.

Ledelsen oplyser, at borgerne som udgangspunkt visiteres til 14 dage på Toftebo, men opholdene er gennemsnitligt af længere varighed. Der forekommer et velfungerende samarbejde med visitationen. Visitationen består af et team på fire medarbejdere, og det opleves som en fordel, at visitationen dagligt er fysisk til stede på Toftebo. Dette skaber et bedre samarbejde, og visitationen har et bedre kendskab til borgerne. Når der kommer nye borgere til Toftebo afholdes en indflytningssamtale, dette sker typisk den førstkomende hverdag.

Der har været fokus på, at træning er mere end den træning, som foregår i træningslokalet. Træningen kan ligeledes ske gennem aktiviteter af forskellig karakter. Dette italesættes ligeledes igennem indflytningssamtalerne. Toftebo har en aktivitetsansvarlig ansat. Ledelsen finder det vigtigt, at borgerne har mulighed for indhold i hverdagen, ligesom aktiviteter ligeledes fremmer socialiseringen borgerne imellem. Der er etableret et samarbejde med en nærliggende skovbørnehave, som besøger borgerne på Toftebo, dette bidrager til stimulering og oplevelser for borgerne.

Som et nyt tiltag på Toftebo er der kommet touch-skærme på alle stuerne. Der er dermed mulighed for, at borgerne selv kan træne ved at vælge forskellige selvtræningsprogrammer på skærmen. Disse kan tilpasses den enkelte borgers funktionsniveau. Skærmene har ligeledes dokumenter, som henvender sig til personalet, idet skærmen kan vise døgnrytmeplaner, handleplaner, væskeskemaer og afføringsskemaer. Der er fortsat udfordringer i forhold til at finde et hensigtsmæssigt sted at placere skærmene i borgernes boliger.

Ledelsen oplyser, at Toftebo har fået nyt køkken, og dermed selv er blevet ansvarlige for størstedelen af produktionen af maden. Den varme mad produceres lokalt på Toftebo, mens diæterne fortsat vil blive produceret på Helsingegården. Ledelsen finder, at dette tiltag kan bidrage med en god duft, der kan stimulere appetitten hos borgerne. Der arbejdes ligeledes med, at borgerne samtidig kan blive en mere aktiv del af måltiderne, blandt andet ved at borgerne tilbydes buffet.

Alle borgerne giver udtryk for, at personalet taler pænt til dem, herunder at medarbejderne er respektfulde og hjælpsomme. To ud af tre borgere giver udtryk for, at de har deltaget i indflytningssamtale. I forhold til en tredje borger er der planlagt indflytningssamtale. Borgerne føler sig trygge på Toftebo og oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer. Borgerne giver udtryk for, at modtage den nødvendige hjælp.

En borger finder det mindre trygt, at der er tekniske udfordringer med nødkaldet på Toftebo. Alle borgere finder, at rengøringen og den hygiejniske standard på Toftebo er tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne har behov for, og den hjælp som borgerne modtager. I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation bemærkes det, at der forekommer handleplaner, som bør ajourføres eller afsluttes. Tilsynet bemærker, at rehabiliteringsplanen giver et godt overblik over borgernes ophold og målsætninger, idet der er god sammenhæng mellem målsætningerne for træning og plejen. Tilsynet bemærker dog, at evalueringsdelen generelt ikke er udfyldt i dokumentet. Hos en borger er dokumentationen endnu ikke udfyldt. Borger er flyttet ind på Toftebo ca. 10 dage forinden tilsynsdagen. Tilsynet finder, at dokumentet med fordel kunne være påbegyndt på dette tidspunkt.

Medarbejderne kan redegøre for de forskellige dokumenter i journalen og kan generelt beskrive målene for borgernes ophold. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser. Medarbejderne kan i alle tilfælde gøre rede for indsatser, som sikrer en forsvarlig rengøring af borgernes boliger. Medarbejderne, som tilsynet er i dialog med, er bekendte med procedurer vedrørende håndtering af medicindosering. Tilsynet bliver dog oplyst, at der på tilsynsdagen er opdaget en doseringsæske indeholdende forkert medicin og ugedag. Tilsynet observerer, at medarbejder handler korrekt på fundet.

## 2.1 TILSYNETS OVERORDNEDE ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der indarbejdes en praksis, hvor evalueringsdelen i rehabiliteringsplanen i alle tilfælde udfyldes. Dette med henblik på at skabe god sammenhæng i dokumentet.
2. Tilsynet anbefaler, at handleplanerne i alle tilfælde er ajourførte, herunder at handleplaner, som ikke længere er relevante, afsluttes.
3. Tilsynet anbefaler, at dokumentationsarbejdet i forhold til nyindflyttede borgere i højere grad prioriteres. Videre anbefales det, at der udarbejdes procedure på området.
4. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medicin håndteringen efterlever Sundhedsstyrelsens retningslinjer i forhold til altid at sikre, at de udleverede doseringsæskerne er påført korrekt ugedag.
5. Tilsynet anbefaler, at de nye touch-skærme implementeres som et dagligt arbejdsredskab, både til gavn for medarbejderen og for borgerne. Herunder indtænkes, at træningsprogrammer kan benyttes i forhold til selve træningen m.v.

# DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til Serviceloven, Socialministeriets vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Borgerens plejebehov er ajourført				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Tilsynet har gennemgået den sundhedsfaglige dokumentation for tre borgere.</p> <p>Som et nyt tiltag arbejdes med dokumentet rehabiliteringsplan. I dette dokument er samlet visitators indledende beskrivelser af årsagen til visitationen, Toftebos målsætninger for opholdet, døgnrytmeplan samt terapeuternes målsætninger for borger.</p> <p>Der er udarbejdet rehabiliteringsplan for to ud af tre borgere. Den første del af rehabiliteringsplanen er i begge tilfælde udarbejdet af visitator og omhandler årsagen til opholdet.</p> <p>I rehabiliteringsplanen er der for to borgere udarbejdet mål og handling for opholdet på Toftebo. Målene er konkrete og omhandler borgernes funktionsniveau. Målene relaterer sig ligeledes til den daglige pleje. I et tilfælde er der ligeledes indarbejdet handlinger for pårørende. I forhold til evalueringsdelen bemærker tilsynet, at denne generelt ikke er udfyldt.</p>
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem hjælpen, som borgerne modtager og borgernes tilstand.
Borger	X			<p>Borgerne, som tilsynet er i dialog med, oplever i alle tilfælde at modtage den nødvendige hjælp.</p> <p>En borger er meget tilfreds med hjælpen.</p> <p>En anden borger finder, at medarbejderne er meget lydhøre og handler på borgers forespørgsler.</p> <p>En tredje borger har endnu ikke opholdt sig lang tid på Toftebo, men oplever, at indsatsen leveres på en meget tilfredsstillende måde.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for de forskellige dokumenter i journalen. Medarbejderne er bekendte med målene for borgernes ophold.

Personlig pleje - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2				
Der foreligger en beskrivelse af pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der er afholdt indflytningssamtale hos 2 ud af 3 borgere.</p> <p>I et tilfælde er døgnrytmeplanen handlevejledende, og der er fokus på borgers ressourcer, der mangler dog mindre justeringer i forhold til borgers aktuelle funktionsniveau.</p> <p>I et andet tilfælde er døgnrytmeplanen handlevejledende og beskriver borgers ressourcer, samt hvorledes borger behøver støtte.</p> <p>I et tredje tilfælde er denne del endnu ikke udfyldt. Borger flyttede ind på Toftebo for ca. 10 dage forinden tilsynsdagen. Tilsynet finder, at dokumentet med fordel kunne være påbegyndt på dette tidspunkt.</p> <p>Der foreligger handleplaner i forhold til blandt andet kateter, blodtryk, medicin, kompressionsbehandling, smerte og ernæringsindsats. Tilsynet bemærker, at flere handleplaner ikke længere er aktuelle eller ikke er fulgt op. Der ligger eksempelvis en handleplan på ernæring, hvor der ikke er handlevejledning på indsatsen. Der ses ligeledes en handleplan i forhold til kompressionsstrømper; borger bruger dog aktuelt ikke kompressionsstrømper.</p>
Borger	X			<p>To borger forklarer, at der ved indflytningssamtalen blev drøftet borgernes mål og fremtidige situation. En tredje borger har endnu ikke haft indflytningssamtale, da borger er nyindflyttet.</p> <p>En borger oplyser, at hendes forløb løbende er blevet revurderet. Borger oplyser, at hun aktuelt venter på en bolig. Borger forklarer, at visitator har været medinddraget gennem hele processen, lige fra udskrivningssamtale på hospitalet.</p> <p>En anden borger oplever god sammenhæng og udvikling i forløbet. Borger kender til målet for opholdet og oplyser, at hun skal genoptræne sit funktionsniveau til at kunne gå selvstændigt igen.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne oplyser, at der ved indflytningssamtalen både deltager en repræsentant fra plejen og en terapeut fra træningsdelen. I den sammenhæng drøftes borgers overordnede mål for opholdet. Ved indflytningssamtalen drøftes ligeledes borgers fremtidige bopligsituation.</p>



## Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3				
Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Dokumentationen indeholder generelt beskrivelser af den sundhedsfremmende og -forebyggende indsats.</p> <p>I et tilfælde finder tilsynet dog, at den sundhedsfremmende indsats med fordel kan uddybes, da det fremgår i en handleplan i forhold til ernæring, at der skal sættes yderligere fokus på borgernes situation, men ikke hvordan dette skal gøres.</p> <p>Der er i to tilfælde udarbejdet "Rejse-sætte-sig-test". I et tredje tilfælde er denne endnu ikke udarbejdet.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at der er taget hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Der observeres triagetavler på kontoret. Det observeres, at medarbejderne arbejder med triageringstavlen, herunder orienterer sig i borgernes aktuelle tilstand og 'farve'.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger på god vis. Borgerne oplever at blive inddraget, når det handler om sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>En borger oplyser eksempelvis, at medarbejderne generelt er opmærksomme, herunder at der mellem medarbejder og borger løbende er dialog om borgers sundhedsmæssige tilstand.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser i relation til de pågældende borgere.</p> <p>I forhold til en overvægtig borger oplyser en medarbejder, at det er vigtigt at observere borgers hudfold i forhold til tryksår. Medarbejder beskriver i forhold til samme borger, hvordan der er fokus på, at borger får en hensigtsmæssig ernæring.</p> <p>En anden medarbejder forklarer, at hun løbende italesætter over for borgerne, at træning ikke kun foregår i træningslokalet, men at dette også forekommer i forbindelse med plejen, måltider og aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne er i alle tilfælde bekendte med triagering og kan gøre rede for principperne herfor. Eksempelvis forklarer en medarbejder, at en borger er triageret gul, da borger har kateter. Borgere, som er nyindflyttet, triageres rødt, indtil sygeplejerskerne har tilset borger. Adspurgt til en borger, som er triageret rød, forklarer en medarbejder, at dette er fordi borger netop er ankommet på centret.</p> <p>En anden medarbejder forklarer, at der triageres i hvert vagtlag.</p>

### Aktivitet og træning i henhold til servicelovens § 86 samt kommunens kvalitetsstandard

Mål 4 Der foreligger en beskrivelse af borgerens ressourcer og hvordan de inddrages i daglige aktiviteter og træning				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er i rehabiliteringsplanen udarbejdet målsætninger for borgernes træning. Her har terapeuterne opstillet mål for træningsdelen. Tilsynet bemærker, at målsætningerne i begge tilfælde har god sammenhæng med borgernes plejeindsats.
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem de skrevne ressourcer og borgernes tilstand. I forhold til touch-skærmene bemærker tilsynet, at borgerne ikke er blevet tilstrækkeligt oplyst om skærmenes funktion. I et tilfælde står en skærm gemt bag et tv.
Borger	X			En borger beskriver, at hun træner på daglig basis. En anden borger oplever at have genvundet en stor del af sit funktionsniveau under opholdet. Borger oplyser dog, at der er tekniske udfordringer med nødkaldet, hvilket bevirker, at borger holder sig tilbage for at træne på egen hånd i weekenden. En tredje borger forklarer, at hun er nyindflyttet, men at borger allerede er godt i gang med træningen.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan på relevant vis gøre rede for den faglige indsats i forhold til inddragelse af borgernes ressourcer samt i forhold til at fastholde/udvikle borgernes funktionsniveau. En medarbejder finder det vigtigt, at borgerne motiveres samt løbende anerkendes for deres indsats. En medarbejder forklarer, at en borger er meget selvhjulpne, og at det på denne baggrund er vigtigt at lade borger varetage de daglige opgaver selv, da dette øge borgers medinddragelse og selvbestemmelse. En tredje medarbejder forklarer i forhold til en borger, at denne kan varetage alle ADL-funktioner selv. Borger mobiliserer sig selv og er generelt god til at anvende egne ressourcer.

### Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83 og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 5 Borgerne sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer, at både fællesarealer og borgernes boliger fremstår ryddelige og i en hygiejnisk forsvarlig standard. Det observeres i et tilfælde, at en borger har skærpet hygiejneforhold. Hos denne borger observeres et rullebord foran borgerens dør samt en opsat seddel på borgerens dør omkring forholdsregler.

Borger	X			<p>Borgerne er i alle tilfælde tilfredse med den praktiske hjælp.</p> <p>En borger forklarer, at rengøringsmedarbejderen respekterer, at borger kan have tendens til at rode.</p> <p>En anden borger forklarer, at hun varetager de praktiske opgaver, som hun kan.</p> <p>En tredje borger har ingen klager i forhold til den praktiske hjælp.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne beskriver over for tilsynet, hvordan der sikres medinddragelse i forbindelse med den praktiske hjælp. Medarbejderne kan i alle tilfælde gøre rede for indsatser, som sikrer en forsvarlig rengøring af borgerne boliger. Tilsynet er ved rundgang i dialog med en medarbejder vedrørende en borgers skærpede hygiejne. Medarbejder er bekendt med forholdsregler i forhold til denne borger.</p>

### Hverdagen på centret

Mål 6				
Borgerne har en god og tilfredsstillende hverdag				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne på fællesarealerne fremstår omsorgsfulde og dialogen er positiv og anerkendende.</p>
Borger	X			<p>Alle borgerne giver udtryk for, at personalet taler pænt til dem.</p> <p>En borger er meget tilfreds med sit ophold på Toftebo. En anden borger fremhæver medarbejderne som omsorgsfulde og imødekommende. Borger forklarer, at hun har tendens til at blive grådlabil, og i disse situationer mødes hun af medarbejderne, som fremstår lyttende og omsorgsfulde. Samme borger finder, at vedkommende har en god relation til medarbejderne. Borger føler sig tryk på Toftebo.</p> <p>En tredje borger har endnu ikke opholdt sig lang tid på Toftebo, men er dog meget tilfreds med hverdagen og finder, at medarbejderne er imødekommende.</p> <p>Adspurgt til maden oplyser borgerne, at denne er velsmagende. Borgerne spiser som regel måltiderne på fællesarealerne med de resterende borgere.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan der sikres en professionel kommunikation, hvor borgerne respekteres og anerkendes.</p> <p>En medarbejder fremhæver vigtigheden af at tilpasse kommunikationen til den enkelte borger og dennes behov.</p> <p>En anden medarbejder forklarer, at det er vigtigt at være ligeværdig og anerkendende i sin kommunikation.</p> <p>En tredje medarbejder finder det vigtigt at spørge ind og lytte til borgerne.</p>

## Medicin håndtering

Mål 7				
Kvaliteten af medicindosering/håndtering				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			To ud af tre borgere modtager hjælp til medicin håndtering. Den tredje borger administrerer selv sin medicin, hvorfor tilsynet ikke kontrollerer denne. Tilsynet observerer, at medicinskemaet er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.
Observation	X			Det observeres, at Toftebo har et separat aflåst medicinrum, hvor præparaterne opbevares, og hvor medicinen doseres. Det observeres, at den doserede medicin opbevares i et aflåst medicinskab i borgernes boliger. Tilsynet konstaterer, at indholdet i borgernes doseringsæsker stemmer overens med antal og indhold på medicinlisterne.
Borger	X			Borgerne, som modtager hjælp til medicindosering, oplyser, at dette foregår på tilfredsstillende og korrekt vis. Borgerne oplyser, at medarbejderne altid tæller medicinen efter, inden den udleveres.
Medarbejder		X		Medarbejderne kan gøre rede for procedure i forbindelse med medicindosering. En medarbejder forklarer, at hun sidder i medicinrummet, når hun doserer medicinen. Medarbejder ifører sig handsker og kontrollerer indledningsvist, at de nødvendige præparater er tilgængelige. Medarbejder tjekker, at medicinen ikke er udløbet, samt at navn og cpr-nummer på pakkerne er korrekte. Medarbejder tager udgangspunkt i medicinlisten. Når doseringen er foretaget, tælles denne efter. En anden medarbejder oplyser, at hun er vikar på tilsynsdagen. Medarbejder fortæller, at hun på tilsynsdagen skulle udlevere medicin, men at der på den pågældende doseringsæske stod forkert ugedag. På denne baggrund henvendte vikaren sig til en fast medarbejder, som efterfølgende konstaterede, at der ligeledes var doseret en pille for meget i doseringsæsken. Tilsynet spørger efterfølgende den faste medarbejder omkring situationen. Medarbejder har ikke kendskab til fejlen, men er opmærksom på, at den skal indberettes som en UTH. En tredje medarbejder er bekendt med gældende retningslinjer for medicin håndtering.

## Styrket indsats vedrørende medarbejderkompetencer

Mål 8				
At der arbejdes med kompetenceudvikling set i relation til den enkelte medarbejder				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tilsynet konstaterer, at der som udgangspunkt ikke arbejdes med delegering af opgaver. Dette skyldes, at der er de fornødne kompetencer til stede i hverdagen. Det samme gør sig gældende i relation til social- og sundhedsassistentopgaver.
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem opgavernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Det observeres, at medarbejderne fremstår fagligt kompetente.
Borger	X			Borgerne er tilfredse med den hjælp, som de modtager, og oplever, at medarbejderne har de rette kompetencer. Alle borgerne giver udtryk for, at de er trygge ved hjælpen, samt at medarbejderne fremstår kompetente.
Medarbejder	X			Medarbejderne er bekendte med egne ansvarsområder og kan redegøre for disse. I forbindelse med fordelingen af opgaver tages udgangspunkt i triageringsredskabet, således at faggrupperne varetager hver sin 'farve' borgere. Som udgangspunkt varetager sygeplejerskerne de borgere, som er triageret rødt. Social- og sundhedsassistenterne er ansvarlige for borgerne, som er triageret gult, og social- og sundhedshjelperne er tilknyttet borgerne, som er 'grønne'. Der sker dagligt sparring ved behov, og desuden afholdes statusmøder, hvor forskellige faggrupper er repræsenteret. Der holdes tværfaglige møder ugentligt. Medarbejderne finder, at der hersker et godt tværfagligt samarbejde, herunder god mulighed for at sparre med hinanden. Der forekommer et tæt tværfagligt samarbejde mellem terapeuter og plejepersonale. Medarbejderne oplyser, at der sjældent sker delegering af opgaver på Toftebo, da dette ikke er nødvendigt.

# TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse samt bidrage til dokumentation for indsatsen og til systematisk kvalitetssikring og udvikling.
- Kontrollere og belyse, om der på centret er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte center.
- Kontrollere, om der på det enkelte center udføres forsvarligt pleje og omsorgsopgaver i forhold til målgruppen, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtter en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende, dialogbaseret og læringsorienteret tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdækker styrker og forbedringsmuligheder i centrets måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

## 4.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på centret i Gribskov Kommune er der udarbejdet 8 mål, som tager udgangspunkt i Gribskov Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, servicebeskrivelser og retningslinjer.

I det uanmeldte tilsyn på centret har BDO udviklet målepunkter og indikatorer på forskellige områder.

Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på centret.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personale-mæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydelserne Personlig pleje Sundhedsfremme og forebyggelse Aktivitet og træning Medicin Praktisk hjælp Hverdag på centret, herunder trivsel	Medarbejderkompetencer	

## 4.2 VURDERINGSSKALA

Efter et ønske fra Gribskov Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved det individuelle tilsyn.

1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind

# 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  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
METTE NORRÉ SØRENSEN  
Manager  
m: 4189 0475  
e: meo@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.*

