



Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg
Genoptræning

Uanmeldt tilsyn
Februar 2020

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	4
2.	OPLYSNINGER OM GENOPTRÆNINGEN	5
3.	DATAGRUNDLAG	6
3.1	GENEREL INFORMATION OG OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	6
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	6
3.3	TRÆNINGSYDELSER	7
3.4	FYSISKE RAMMER OG TRÆNINGSFACILITETER	9
3.5	ORGANISATORISKE RAMMER	9
3.6	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	10
3.7	MEDARBEJDERKOMPETENCER OG -UDVIKLING	10
4.	TILSYNETS FORMÅL, METODE OG TILGANG	11
4.1	FORMÅL	11
4.2	METODE OG TILGANG	11
4.3	VURDERINGSSKALA.....	12
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	13
5.	HØRINGSSVAR	14
6.	OM BDO.....	15

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete center.

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.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

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



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Genoptræning er, at der er tale om et tilbud med

Særdeles tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer at genoptræningscentret er en velfungerende afdeling med stabile og fagligt kompetente medarbejdere. Genoptræningen overholder kvalitetsmålene for både Sundhedsloven og Serviceloven og efterlever kommunens retningslinjer på området. Genoptræningen har faste arbejdsgange og rutiner, som understøtter, at der bliver taget hånd om alle indkomne henvisninger på begge områder, som overholder vedtagne retningslinjer for opstart af træning.

Dokumentationen er meget tilfredsstillende og indeholder relevante beskrivelser af borgernes helhedssituation og træningsbehov. Der ses løbende opfølgning i dokumentationen, som understøtter de faglige træningsindsatser. Det vurderes, at der systematisk registreres og følges op på aflysninger og udeblivelse fra borger, jf. gældende retningslinjer.

Borgerne medinddrages i opstilling af mål og planer, hvilket dog vurderes kan tydeliggøres i dokumentationen.

Der leveres en meget tilfredsstillende træningsindsats til borgerne. Træningen tilrettelægges efter borgernes ønsker og behov, og borgerne har medindflydelse på tilrettelæggelsen af træningsforløbet, og hvor medarbejderne står til rådighed med relevant vejledning. Tilsynet vurderer, at medarbejder på meget tilfredsstillende vis kan redegøre og fagligt reflektere over arbejdsgange i relation til træningsforløbene.

Genoptræningen har meget tilfredsstillende fysiske rammer, som er egnet til målgruppen, og både borgere og medarbejdere er meget tilfredse med træningsfaciliteterne.

Det vurderes, at ledelsen har fokus på tilpasning af de organisatoriske rammer, herunder at sikre en stabil og velfungerende medarbejdergruppe. Medarbejderne har kendskab til gældende retningslinjer og procedurer, som de anvender i hverdagen efter behov. Genoptræningen har et velfungerende tværfagligt samarbejde både internt og med relevante eksterne samarbejdspartnere.

Ledelsen har fokus på løbende kompetenceudvikling og sikrer udviklingstiltag, som bidrager til at højne den faglige kvalitet i træningstilbud til borgerne. Tilsynet vurderer, at tilbuddet er velorganiseret og med fast mødeaktivitet, som understøtter den daglige træningsindsats.

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 det i dokumentationen tydeliggøres, at borgerens træningsmål er udarbejdet i samarbejde med borger.

2. OPLYSNINGER OM GENOPTRÆNINGEN

Oplysninger om Genoptræningen og tilsynet
Navn og adresse: Genoptræning, Skolegangen 1, 1. sal, 2620 Albertslund
Leder: Mette Gerhard
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 17. februar 2020
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder• Interview af tre borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Interview med 2 medarbejdere (1 fysioterapeuter, 1 ergoterapeuter)
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og evt. udfordringer.
Margit Kure, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonomi og dp i ledelse

3. DATAGRUNDLAG

3.1 GENEREL INFORMATION OG OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Der er ikke givet anbefalinger ved seneste tilsyn.</p> <p>Leder giver udtryk for, at der i Genoptræningen i 2019 har været stabilitet i medarbejdergruppen og et lavt sygefravær.</p> <p>Leder oplyser, at der er en del borgere, som udebliver fra aftaler, men at der arbejdes ud fra retningslinjer og at der er en konsekvens for gentagende udeblivelser. Der sendes ligeledes SMS-besked til udvalgte borgere.</p> <p>Holdtræning planlægges konsekvent med to terapeuter på alle hold af sikkerhedsmæssige grunde og for at kunne støtte sårbare borgere. I forhold til velfærdsteknologi og hjemmetræning har borgerne tilbud om at anvende Exorlive app, og det er leders oplevelse, at dette har et udviklingspotentiale.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår tre borgeres dokumentation. Borgerne er bevilget træningsydelse efter Sundhedslovens eller Servicelovens paragraffer.</p> <p>Der er udfyldt startnotat på alle borgere. Dette udfyldes efter en fast skabelon med standardtemaer, som fx anamnese, deltagelse/aktivitet og mål. Beskrivelserne hos alle borgere er korte og præcise og indeholder relevante beskrivelser af borgernes helbreds-situation og træningspotentiale. Hos alle tre borgere er der udført relevante test forud for opstart af træningsplan.</p> <p>Ved behov for træningsforlængelse, eller hvis borger er udskrevet fra rehabiliteringsafdelingen til yderligere træning, udarbejdes midtvejsvurdering. Der ses dokumentation for midtvejsvurdering hos borger, som er udskrevet fra rehabiliteringsafdelingen. Hos alle borgere er der beskrivelser af problemstillinger og dokumenterede mål. Her bemærkes, at det i to journaler ikke tydeligt fremgår af formuleringen, at målene er udarbejdet i samråd med borger.</p> <p>Ved gennemlæsning af notater på trænings- og ergoterapeutområdet ses beskrivelser af opfølgende notat fra hver træning med beskrivelser af effekt og status på borgers forløb. For hver borger foreligger tydelig dokumentation af borgers næste aftale.</p> <p>Der er dokumentation for aflysning. To borgere har hver haft en enkel aflysning, og kommunen har afløst en enkel træning hos to borgere.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er udarbejdet retningslinjer for dokumentationspraksis, som de tager afsæt i. Der udarbejdes et fælles opstartsnotat og et afsluttende notat, mens de løbende notater er opdelt for henholdsvis fysioterapeuter og ergoterapeuter. Medarbejderne noterer løbende efter hver individuel- og holdtræningstime. For hold beskrives holdets program, og for nogle hold er det borges egne notater, der scannes ind.</p> <p>Borgerne inddrages ved opstart af et træningsforløb, hvor medarbejderne sammen med borger drøfter, deres problemstillinger og træningsbehov og opsætning af mål.</p>
Tilsynets vurdering	

Tilsynet vurderer, at dokumentationen er meget tilfredsstillende og indeholder relevante beskrivelser omkring borgernes helhedssituation og træningsbehov. Der ses løbende opfølgning i dokumentationen, som understøtter de faglige træningsindsatser. Det vurderes, at der systematisk registreres og følges op på aflysninger og udeblivelse fra borger, jf. gældende retningslinjer.

Borgerne medinddrages i opstilling af mål og planer, hvilket dog kan tydeliggøres i dokumentationen.

3.3 TRÆNINGSYDELSER

Data

Observation af hjerte-forløbshold.

8 borgere går straks selv i gang med opvarmning på cykel. Terapeuten oplyser tilsynet om, at der er plads til 10 borgere på holdet, og at der på dagen er to afbud.

Der spilles popmusik i højttaleren, og terapeuterne gør redskaberne klar under borgernes opvarmning. Der udføres intervaløvelse på cyklerne, hvor borgerne på skift slår terning om længden af intervallet. Øvelse giver anledning til grin og bemærkninger mellem borgerne. Terapeuter motiverer til, at borgerne øger belastning/tempo og vejleder i teknik og vejtrækning. Terapeuten supplerer med forklaring om venepumpe og hjertebelastning. Deltagerne opfordres under hele træningen til at holde benene i gang, også under instruktioner. Borgerne får udleveret spritklude til at afspritte cyklerne.

Terapeuterne indtager forskellige roller under instruktion af efterfølgende holdøvelse med bolde. En terapeut instruerer, og anden terapeut supplerer.

Terapeuterne sætter tydeligt stemning for træning og hold.

Observation af individuel træning

Terapeut møder en borger på gangen og indleder med en imødekomende og let dialog med hensyntagen til borgers alder og særlige behov. Borger instrueres i opvarmning på cykel, og undervejs spørger terapeut ind til borgers hverdag med skaden og effekt af seneste træning. Undervejs redegør terapeut også for det videre forløb for borger og beskriver, hvordan borger skal tage vare på skaden og reagere på smerte i hverdagen. Terapeut formår at skabe kontakt til borger, som er lidt undvigende/genert.

Der sprittes af efter anvendelsen af cyklen, og efterfølgende udføres øvelse på gulv og måtte. Under træningen spørges borger løbende til effekt og smerter. Der instrueres og motiveres under alle øvelser, og terapeut arbejder med at fastholde dialog og kontakt med borger.

Observation af individuel træning

Borger deltager på KOL hold sammen med tre andre. En borger har selv aflyst, og to andre borgere møder ikke op uden forudgående aflysning. Holdet er planlagt til to terapeuter, men idet der mangler fremmøde, vælger den ene terapeut at gå fra for at benytte tiden til anden opgave. Borger starter med cykeltræning og har til en start dialog med terapeut omkring personlige og træningsmæssige emner. Borger udtrykker glæde og anerkendelse i dialogen med terapeuten.

Borger fortæller eksempelvis, at hun dagligt synger til sin radio, da hun føler, det giver hende mere luft. Terapeut lader borger alene efter lidt tid, så borger kan koncentrere sine ressourcer på at cykle. Borger går fra det ene træningsredskab til det næste og får undervejs instruktion, vejledning og hjælp efter behov. Mens borger holder pause, noterer terapeuten træningsresultater på et skema og afspritter anvendte træningsredskaber. Der observeres en rolig og respektfuld dialog, samt at terapeuten skaber en god balance mellem at have dialog med borger og at give borger ro til at træne.

Alle borgere har deltaget i opstartssamtale, og en af borgerne udtrykker, at medarbejderens engagement og energi gjorde, at borger fik lyst til at starte på træning.

Borgerne udtrykker, at de i høj grad føler sig informeret og medinddraget både i opstarten og i drøftelse af mål for træningsforløbet samt i den løbende opfølgning efter hver træning. En borger oplever, at terapeuterne er meget opmærksomme på borgers individuelle dagsform. Anden borger har særligt oplevet angst for belastning af kroppen og borger er glad for terapeuternes tilstedeværelse, som både kan berolige samtidig med at terapeuterne også presser lidt på.

En af borgerne oplever, at omfanget af træningsydelse er tilfredsstillende, mens en anden borger, som er nået langt i sit forløb, giver udtryk for, at borgers testresultat kunne forbedres ved yderligere træningstimer. Tredje borger fortæller, at hun tidligere har været i træningsforløb, og at træningen bidrager til at vedligeholde hendes fysiske funktionsniveau.

Alle tre borgere oplever effekt af træningen, hvilket de selv kan mærke, men også se i de løbende træningstest. En af borgerne udtrykker, at hun får energi af træningen til fx selv at støve af i hjemmet.

Borgerne har fået individuel rådgivning og vejledning i, hvordan træningen kan overføres til hverdagen i hjemmet enten via hjemmetræningsøvelser, hjemmeopgaver i forhold til lokale træningsmuligheder eller konkret instruktion.

Borgerne oplever generelt få aflysninger i deres træningsforløb, og en borger, som har oplevet aflysning, har modtaget erstatning for aflysning. Ingen af de tre borgere har selv aflyst deres træning.

Medarbejder oplyser, at der er fast praksis for indkomne henvisninger til genoptræning, som sikrer, at alle henvisninger behandles. Kommunens kvalitetsmål for opstart af træning med indledende samtale inden for syv dage på § 140 og fire uger på § 86 efter modtagelse af borgerens ansøgning overholdes og er overholdt i alle tre journaler. Administrationen, som modtager henvisningen, kontakter borger og drøfter tidspunkt for opstart og sender efterfølgende indkaldelse med dato og tidspunkt. Borgernes kørselsbehov vurderes af terapeut ved opstartssamtale.

Borgere med særlige behov modtager en SMS før træning. Der er retningslinjer for, hvor mange gange borgerne må udeblive, før de afsluttes. Terapeuterne fortæller samtidig, at der foretages en individuel vurdering, da borgerne er forskellige og har forskellige udfordringer. Det er ligeledes sjældent, at de aflyser træningstimer, hvilket som oftest kun sker i de tilfælde, hvor det er en skrøbelig borger, som kan være svær for andre at overtage. Ved sygefravær i medarbejdergruppen prioriteres startsamtaler højt, hvilket kan være en årsag til aflysning af træning. For at undgå aflysning ved fravær og sikre kontinuitet samarbejder medarbejderne på tværs af teams, og alle har en primær og sekundær kollega (tvilling), som træder til ved fravær.

Medarbejderne redegør på en faglig og reflekterende måde, hvordan de i forbindelse med start samtalen og udredningen vurderer, om borgerne har behov for individuel træning eller holdtræning. Træning foregår ved individuel træning eller træning af borgere i mindre grupper. Borgerne medinddrages i træningsforløbet og modtager løbende undervisning og vejledning, fx i forbindelse med at selvtræne i deres hjemlige omgivelser.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der leveres en meget tilfredsstillende træningsindsats til borgerne.

Træningen tilrettelægges efter borgernes ønsker og behov, og borgerne har medindflydelse på tilrettelæggelsen af træningsforløbet, ligesom medarbejderne står til rådighed med relevant vejledning. Tilsynet vurderer, at medarbejder på meget tilfredsstillende vis kan redegøre og fagligt reflektere over arbejds gange i relation til træningsforløbene.

3.4 FYSISKE RAMMER OG TRÆNINGSFACILITETER

Data	<p>Leder oplever at de fysiske rammer matcher målgruppens behov, blandt andet har genoptræningen mange studerende, som har mulighed for at trække sig tilbage til et studierum efter behov.</p> <p>Der er ikke foretaget ændringer i de fysiske rammer siden sidste tilsyn. Der observeres lyse og luftige lokaler, og der opleves en rolig stemning og atmosfære på alle arealer. Der ses ind imellem borgere, som sidder og venter på træning. Der observeres både individuel træning og holdtræning i flere sale gennem morgen- og formiddagstimerne. I to sale træner skiftende borgere samtidig med hver sin terapeut, der instruerer og følger borgerne hele tiden. Det bemærkes, at terapeuterne skifter mellem rum og redskaber, og at dette foregår uden indbyrdes forstyrrelser. Der står spritdispenser i alle lokaler, og terapeuter spritter jævnligt hænder og redskaber, hvor det er relevant.</p> <p>Borgerne oplever, at det er nogle særdeles velegnede lokaler, hvor både de indendørs og udendørs forhold er meget gode. To af borgerne transporteres med flextrafik, som fungerer fint uden for meget ventetid, og tredje borger kører selv og oplever, at parkeringsforholdene er fine.</p> <p>Medarbejderne oplever gode træningsfaciliteter, og borgerne er meget positive i forhold til lokalerne. Det kan dog indimellem være lidt vanskeligt at trække sig tilbage med en enkelt borger, idet der kan være optaget i behandlingsrummene.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til serviceniveau på kørselsområdet, og det drøftes med borgerne, hvordan deres ressourcer er i forhold til at kunne transportere sig selv eller behovet for kørselsordning.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at Genoptræningen har meget tilfredsstillende fysiske rammer, som er egnet til målgruppen. Både borgere og medarbejdere er meget tilfredse med træningsfaciliteterne.	

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER

Data	<p>Leder er også leder af Sundhedshuset, og der er en daglig leder af genoptræningsafdelingen, som tager sig af det borgernære og den faglige udvikling.</p> <p>Der er ergo- og fysioterapeuter og to administrative medarbejdere tilknyttet afdelingen. De har ca. 1.300 forløb om året i genoptræningscentret og løbende fokus på at sikre optimal ressourceudnyttelse. Leder fortæller, at der ikke var fratrædelser i 2019, men fire medarbejdere på barsel og lavt sygefravær. Nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram, som strækker sig over en måned og alle tilbydes mentorordning.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til og elektronisk adgang til procedurer og retningslinjer, som de orienterer sig i efter behov. Medarbejderne kender til retningslinjer og indrapportering af UTH og giver eksempler på utilsigtet hændelser, som fx fald under træning.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på tilpasning af de organisatoriske rammer, herunder at sikre en stabil og velfungerende medarbejdergruppe. Vurderingen er, at medarbejderne har kendskab til gældende retningslinjer og procedurer, som de anvender i hverdagen efter behov.	

3.6 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Leder fortæller at terapeuterne samarbejder på tværs af de enkelte teams i hverdagen og har faste møder med faglig sparring. Der er tilbud om individuel supervision til medarbejderne via reflekterende teams, og der er overvejelser om at arbejde med teamsupervision.</p> <p>Medarbejderne oplever et konstruktivt samarbejde i hverdagen i hele medarbejdergruppen i Genoptræningen, og de samarbejder derudover med visitation, sygepleje, hjemmeplejen og BOMI-center for hjerneskade. Eksempelvis fortæller de, at der løbende er kontakt til fx hjemmepleje omkring borgeres status, og hvor langt borgerne er i forhold til deres genoptræning. Når hjemmeplejen medinddrages for at understøtte en borger i sit træningsforløb, kræver dette forudgående henvendelse til visitation. Det er medarbejdernes oplevelse, at samarbejdet med hjemmeplejen kunne styrkes, og at der her er et yderligere træningspotentiale. Medarbejderne har møder i en fast kadence, som indeholder borgerdrøftelser, faglige problemstillinger og udviklingspunkter samt personalemæssige tiltag. På møder med borgerdrøftelser deltager altid hjerneskadekoordinator og visitator.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at Genoptræningen har et velfungerende tværfagligt samarbejde både internt og med relevante eksterne samarbejdspartnere.	

3.7 MEDARBEJDERKOMPETENCER OG -UDVIKLING

Data	<p>Leder fortæller at Albertslund Kommune er med i Vestegnssællesskabets kursustilbud omkring kompetenceudvikling, og at de sammen arbejder på en fornyelse af samarbejdsformen. Leder oplever, at medarbejderne har de nødvendige faglige kompetencer, og der er fokus på kompetenceudvikling. Genoptræningscentret arbejder på fælles læring med udgangspunkt i de forskellige borgerforløb, hvor der opleves faglige problemstillinger, eller hvor der opleves nye udviklingstendenser på det faglige område. Genoptræning er inddelt i fire teams efter målgruppe, og her vælges de temaer, der skal sættes fokus på. Fx samarbejde med hospital, etniske borgere, øvelsesbank og kliniske test og klinisk ræsonnement.</p> <p>Borgerne oplever medarbejderne som meget kompetente og dygtige til at instruere og vejlede under træningen. De er engageret og gode til at observere borgernes dagsform og til at motivere den enkelte. En borger fortæller, at terapeuten kontaktede borgers behandlende sygehus for at følge op på behandling og vejlede borger på den bedst mulige måde.</p> <p>Medarbejderen oplever, at de har de nødvendige kompetencer, og at ledelsen er lydhør ved ønsker til individuel eller fælles kompetenceudvikling.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på løbende kompetenceudvikling og på at sikre udviklingstiltag som bidrager til at højne den faglige kvalitet i træningstilbud til borgerne. Tilsynet vurderer, at tilbuddet er velorganiseret og med fast mødeaktivitet, som understøtter den daglige træningsindsats.	

4. TILSYNETS FORMÅL, METODE OG TILGANG

4.1 FORMÅL

Overordnet er formålet med BDO's tilsyn at kontrollere om kvaliteten af den service/indsats, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning og Kommunes kvalitetsstandard.

Samtidig kontrollerer tilsynet om der på de enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, samt identificerer styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne.

Der sikres og bidrages til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.

Ligeledes skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

4.2 METODE OG TILGANG

BDO's tilsynskoncept tager udgangspunkt i gældende lovgivning på området og øvrige bestemmelser, retningslinjer samt kommunens kvalitetsstandarder.

Tilsynskonceptet kombinerer to centrale aspekter i tilsynsmetoden - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på netop at leve op til de centrale krav til arbejdet.

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med de enkelte medarbejdere, hvor der stilles spørgsmål til den specifikke praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold. Spørgsmålene giver grundlag for videre refleksion hos både medarbejdere og ledelse. Endelig vil tilsynsrapporten, på baggrund af indtrykkene fra tilsynsbesøget, give relevante anbefalinger og udviklingspunkter til praksis på det enkelte tilbud.

Tilsynskoncepterne 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 den enkelte enhed. 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 tilsynskonceptet, 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.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende 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.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende 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 meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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 afhjælpe. • 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 borgere.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag og oplysninger fra kommunens hjemmeside. De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

5. HØRINGSSVAR

Tak for det tilsendte vi har følgende kommentarer:

Side 4. I første afsnit beskrives at vi overholder opstart inden for 7 dage. Ud fra det formuleret ser det ud til at gælde for både §140 og §86. Dette er ikke tilfælde. Det er kun et krav for §140. For §86 er kvalitetsmålet opstart indenfor 4 uger, og det overholdes ligeledes.

BDO: Afsnit er korrigeret til, ” som overholder gældende retningslinjer for opstart af træning”.

Side 8. 5. Afsnit. Samme formulering som ovenfor.

BDO: Afsnit er korrigeret til, ” Kommunens kvalitetsmål for opstart af træning med indledende samtale inden for syv dage på § 140 og fire uger på § 86 efter modtagelse af borgerens ansøgning overholdes og er overholdt i alle tre journaler

Side 10. Punkt 3.7. Midt i første afsnit står der at vores faglig udvikling tager udgangspunkt i de forskellige forløbsprogrammer. Her skal ”programmer” slettes. Det er de enkelte borgerforløb der tages udgangspunkt i.

BDO: Korrigeret til, ” Genoptræningscentret arbejder på fælles læring med udgangspunkt i de forskellige borgerforløb

Venlig Hilsen

Mette Gerhard

Leder af Sundhedshuset Albertslund

6. OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.