



Disposition:

1. Konklusion og opmærksomhedspunkter, side 1
2. Formalia, side 2
3. Indledning, side 2
 - herunder beskrivelse af plejehjemmet
4. Resume af anbefalinger og opfølgning på sidste tilsyn, side 3
5. Organisatoriske forhold, side 3
6. Beboertrivsel/tilfredshed, side 3
7. Den generelle faglige indsats, side 4
 - herunder magtanvendelse
8. Medicinhåndtering, side 5
9. Beboernes økonomi, side 5
10. Tema: IT – sikkerhed, side 6
11. Dokumentation, side 6
12. Medarbejder og medarbejderforhold, side 6
 - herunder den faglige udvikling i tilbuddet
13. Tilbudsportalen, side 8
14. De fysiske og sundhedsmæssige rammer, side 8

1. Konklusion – herunder vurdering, sammenfattende indtryk af tilbuddet

Tilsynsenhed i Job & velfærd, Viborg kommune anvender fem graduerede vurderingsterminologier i den samlede bedømmelse af tilbudene. De fem graduerede vurderingsterminologier er: Meget tilfredsstillende, Tilfredsstillende, Neutral, Mindre tilfredsstillende og Ikke tilfredsstillende.

Det samlede indtryk af tilsynet på Friplejehjemmet Nordstjernen er meget tilfredsstillende 😊.

Denne tilsynsrapport er en konklusion på interviewene, indtrykkene under besøget samt gennemgang af det skriftlige dokumentationsmateriale.

Tilsynsrapporten giver et øjebliksbillede af tilbuddet i det tidsrum, hvor den tilsynsførende effektuerede tilsynet.

Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske, pleje- og omsorgsmæssige arbejde og den generelle faglige indsats er, at Friplejehjemmet Nordstjernen er et meget velfungerende plejehjem.

Beboerne gav udtryk for at være meget glade for at bo på Nordstjernen og at de fik den pleje og omsorg de havde behov for og samtidig havde oplevelsen af, at have indflydelse på eget liv.

Beboerne fremhævede samstemmende den ernæringsmæssige oplevelse stedet kan tilbyde.

Tilsynet fik indtryk af, at der i opgaveløsningen er en fleksibel og omsorgsfuld tilgang til beboerne, hvor der er øje for de individuelle behov og ønsker den enkelte beboer måtte have.

Tilsynet bemærker den ledelsesmæssige opmærksomhed der er på at sikre, at værdigrundlaget efterleves, afspejler sig og dermed kommer til udtryk i dagligdagen på Nordstjernen og i den samlede oplevelse af stedet for både beboere, medarbejdere og pårørende.

Medarbejderne giver udtryk for, at der er et meget godt arbejdsmiljø på stedet. Særligt fremhæves åbenhed og medindflydelse som afgørende faktorer for oplevelsen.



Tilsynets samlede oplevelse, at der er en høj grad af fokus på tilstedeværelsen af og opkvalificering af de faglige kompetencer.

I forhold til videreudvikling ser tilsynet følgende opmærksomhedspunkter/har følgende påbud og fremkommer derfor med følgende kommentar og anbefalinger:

- Tilsynet påbyder at det konsekvent dokumenteres, at man overholder Sundhedslovens krav om, at der forud for lægekontakt med henblik på pleje og behandling, foreligger et samtykke.
- Tilsynet forslår en øget opmærksomhed på oplysningsniveauet til beboerne om muligheden for at benytte sig af tilkøbsydelse.
- Tilsynet foreslår at der taget kontakt til Viborg Kommunens Udviklings – og implementeringskonsulent med henblik på at få afklaret, hvilke tiltag der vil blive gjort i forhold til, at få introducere den nye elektroniske platform "Databasen for Håndbøger".

2. Formalia

Deltagere i tilsynet:

Ledelsen: Forstander Bente Bay

Medarbejderrepræsentanter: En – to medarbejdere deltog. Medarbejdernes identitet er tilsynet bekendt.

Beboere: To beboere deltog. Beboernes identitet er tilsynet bekendt.

Pårørende: Ingen pårørende deltog under tilsynet.

Beboerne er tilfældigt udvalgt. Medarbejderne er udvalgt efter hvem, der var på arbejde og havde mulighed for at gå fra.

Tilsynet er udført af:

Tilsynsenheden i Job & Velfærd, Viborg Kommune ved tilsynsførende Marianne Villekold.

Program for uanmeldt tilsyn d. 25. februar 2013:

Kl. 08.50 – 09.00 Ankomst og planlægning af tilsynet

Kl. 09.00 – 10.15 Interview med forstander

Kl. 10.20 – 11.00 Interview med medarbejder

Kl. 11.00 – 11.45 Interview med beboere

Kl. 11.50 – 12.40 Gennemgang af dokumentation, herunder samtale med souschef

Kl. 12.40 – 12.55 Afrunding af tilsynet med forstander og souschef

3. Indledning

Det uanmeldte tilsyn blev gennemført d. 25. februar 2013 i tidsrummet fra kl. 8.50 – 13.00.

Tilsynet indledes med, at forstander blev orienteret om formålet med besøget og hvordan det skal foregå.

Den af tilsynet udarbejdede skriftlige rapport, vil i første omgang blive sendt til plejecentret til gennemlæsning og kommentering med henblik på at sikre, at der ikke er faktuelle fejl i rapporten.

Denne tilsynsrapport er en konklusion på interviewene, indtrykkene under besøget samt gennemgang af det skriftlige dokumentationsmateriale.

Viborg kommune ønsker at offentliggøre tilsynsrapporten på Kommunens hjemmeside samt på Tilbudsportalen.

Tilbagemelding til tilsynsenheden skal ske senest 5 hverdage efter modtagelsen af rapporten.

Overordnet beskrivelse af plejehjemmet, herunder den fysiske beliggenhed

Plejehjemmet Nordstjernen er oprindeligt fra 1937 hvor det var privat ejet. Stedet blev omdannet til selvejende institution i 1973 og blev frem til 2007 drevet af Viborg Kommune. I november 2009 blev stedet indviet som friplejehjem og har administrationsaftale med Danske Diakonhjem.



Friplejehjemmet Nordstjernen er beliggende i Sparkær, cirka 15 kilometer vest for Viborg i landlige omgivelser med udsigt over by, sø, skov og marker. Landsbyen Sparkær har knap 700 indbyggere.

Friplejehjemmet Nordstjernen er i tre etager. Der var oprindeligt plads til 20 beboere, men i sommeren 2012 blev underetagen inddraget, så der nu er plads til 25 beboere. De oprindelige 20 boliger er et-rums boliger med eget badeværelse. De nye boliger i underetagen er to-rums boliger ligeledes med eget badeværelse. Plejehjemmet er godkendt til udvidelse af endnu to pladser. Det er endnu ikke afklaret hvornår disse pladser vil blive inddraget.

På hver etage er en mindre velinrettet niche, hvor beboerne har mulighed for at samles i mindre grupper. I weekenden foregår formiddagskaffen i nicherne.

Derudover er der en stor fælles opholds og – spisestue, som benyttes til formiddagskaffe på hverdage, til aftenmåltidet samt til diverse aktiviteter. Middagsmaden indtages i en spisestue i underetagen.

Nordstjernen har eget produktionskøkken, hvor alle måltider tilberedes.

På tilsynsdagen var samtlige pladser besat.

Det juridiske grundlag udgøres af Lov om friplejeboliger.

4. Resume af anbefalinger/opmærksomhedspunkter fra sidste års tilsynsbesøg samt opfølgning på disse

- Tilbuddet skal konsekvent dokumentere, at man overholder Sundhedslovens krav om, at der forud for lægekontakt med henblik på pleje og behandling, foreligger et samtykke.

Dokumentation af indhentelse af samtykke er fortsat et opmærksomhedspunkt.

Uddybende oplysninger som rapportens konklusion er baseret på:

5. Organisatoriske forhold

Den overordnede ledelse af Friplejehjemmet Nordstjernen udgøres af en bestyrelse. Den daglige ledelse varetages af en forstander sammen med stedfortræder for forstanderen og en økonoma.

Medarbejderne er ikke opdelt i grupper eller team, men varetager pleje af samtlige beboere. Alle medarbejdere går på tværs af de tre etager. Formålet er at sikre, at alle medarbejdere og beboere kender hinanden.

Der er to sygeplejersker på stedet i det både forstander og stedfortræder for forstander, har en uddannelsesmæssig baggrund som sygeplejersker.

Nordstjernen har en sekretærfunktion på 20 timer om ugen.

6. Beboertrivsel/tilfredshed

Beboerne blev informeret om tilsynets formål, samt rammerne for afrapportering herunder, at denne foregår anonymt. Tilsynet samtalte med to beboere.

Begge beboere var overordnet meget tilfredse med forholdene på Nordstjernen. De oplevede at blive behandlet med respekt og udtrykte tilfredshed med omgangstonen på stedet. Som en af beboerne beskrev medarbejderne, "de er gode ved os og vi bliver behandlet pænt".

Begge beboere var bekendt med at have en kontaktperson, men ingen kunne gengive navnet på vedkommende. Begge oplevede at der kom flere forskellige hjælpere i deres hjem, men at alle var meget venlige og imødekommende.



En af beboerne gav udtryk for ønske om gåture da vedkommende var blind og ikke kunne færdes på egen hånd. Ved forespørgsel til tilkøbsydelse, var beboeren ikke bekendt med denne mulighed.

Beboerne fortalte at de havde indflydelse på deres egen hverdag og på tilrettelæggelsen af denne, herunder ønsker for hvornår beboerne gerne vil op og sengetider. En af beboerne fortalte at vedkommende kom i bad hver dag og at dette var af stor betydning.

Det var beboernes oplevelse at medarbejderne tager sig tid til at inddrage deres ressourcer i indsatsen.

Begge beboere udtrykte stor tilfredshed med egen bolig og med fællesfaciliteterne.

Begge de beboere tilsynet samtalte med fortalte, at der var overensstemmelse mellem deres behov for hjælp og den leverede indsats. De havde oplevelsen af at få den nødvendige og aftalte hjælp i forhold til både personlig pleje og praktisk bistand.

En af beboerne fremhævede desuden glæden over viften af aktivitetstilbud på stedet.

Beboerne udtrykte en høj grad af tilfredshed med maden og med den måde måltiderne foregår på herunder rammer og stemningen under måltiderne, hvor der er mulighed for omgang med de øvrige beboere og mulighed for socialt samvær på tværs.

Ingen af de adspurgte beboere kunne påpege noget der kunne være anderledes eller noget at være utilfreds med.

7. Den generelle faglige indsats

Indsatsen hos den enkelte beboer afgøres som udgangspunkt på baggrund af en konkret individuel visitation fra Viborg Kommunes myndighedsafdeling Visitation Sundhed & Omsorg.

Herudover har beboerne mulighed for at benytte sig af tilkøbsydelser. Indsatsen fremgår desuden af den enkelte beboers døgnrytmeplan.

I den daglige indsats hos den enkelte beboer, tages der udgangspunkt i en arbejdsplan, der er udarbejdet på baggrund af den visitation der har fundet sted. Her fremgår det hvilken indsats den enkelte beboer har behov for og hvilken medarbejder, der skal varetage opgaverne. Der udarbejdes en for hver etage. Det er afgørende for både medarbejdere og ledelsen, at alle medarbejdere kender alle beboere, hvorfor det er ud fra dette princip fordelingen foregår og ikke efter kontaktpersonprincippet.

Den enkelte beboer er tildelt to kontaktpersoner, der varetager nogle faste opgaver hos beboeren.

Nordstjernen har samarbejde med otte forskellige kommuner, i det syv af beboerne kommer fra anden kommune end Viborg Kommune.

Der er kendskab til Ældrekommissionens rapport "Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem" og ved gennemgang af rapportens værdier og anbefalinger, mener forstander at kunne konstatere, at man i høj grad lever op til disse. Forstander fortæller, at man i den forbindelse særligt blev bekræftet i stedets håndtering af livets afslutning. Der er en naturlig inddragelse og åbenhed omkring det, at beboerne en værdig afslutning på livet, hvor der er fokus på en høj inddragelse af de pårørende. De frivillige inddrages desuden i disse forløb, f.eks. som vågekoner.

Der er i indsatsen hos den enkelte beboer fokus på inddragelse af beboernes egne ressourcer i indsatsen, deres selvbestemmelse og medindflydelse. Der afholdes ikke egentlige beboermøder, men der på-



går en løbende dialog med beboerne som f.eks. omkring formiddagskaffen, hvor beboer og medarbejder ofte er samlet.

Beboernes ressourcer inddrages i dagligdagens aktiviteter som f.eks. borddækning og sammenlægning af vasketøj.

I forhold til den ernæringsmæssige indsats, fungerer medarbejderne som måltidsværter ved alle måltider.

Der er en bred vifte af aktivitetsmuligheder i tilbuddet. Som et nyt tiltag, er der hver dag en medarbejder, der har ansvaret for planlægning af en mindre aktivitet i formiddagstimerne. Det kan være håndarbejde, spil, gymnastik m.m. Desuden har Nordstjernen deres egen bus.

Udover de aktiviteter medarbejderne arrangerer, har Nordstjernen en støtteforening "Nordstjernens venner", der bidrager med sociale aktiviteter og tiltag for stedets beboere og områdets ældre i øvrigt. De kommunale aktivitetsmedarbejdere varetager ligeledes aktiviteter på stedet.

Reglerne om magtanvendelse overholdes, herunder registrering og indberetning, samt udarbejdelse af handleplaner. Det vurderes at de er kendte af medarbejderne og der er i indsatsen hos beboerne fokus på anvendelse af socialpædagogiske tiltag for at forebygge magtanvendelse. Som et nyt tiltag, er der en medarbejder, der har særlig kendskab til lovgivningen og fungerer som nøgleperson på demensområdet. Desuden er der et tæt samarbejde med kommunens demenskonsulent.

Tilsynet kan konstatere, at der ikke er indberettet og registeret magtanvendelser på Nordstjernen indenfor det sidste år

Utilisgtede hændelser indrapporteres til DPSD (Dansk Patient – Sikkerheds – Database). Hændelserne omhandler medicinforglemmelser og der er ledelsesmæssigt fokus på læringen af disse.

8. Medicinhåndtering

Medicinhåndteringen på tilbuddet foregår primært via medicin doseret i doseringsæsker af medarbejderne. Hos en enkelt beboer varetages opgaven via dosispakket medicin fra apoteket.

Der forefindes generelle instrukser og procedurer for medicinhåndtering. De lovmæssige retningslinjer for medicinhåndtering og medicinadministration, herunder dosispakket medicin følges.

Gennemgang af hvorvidt medicinæsker og bokse er relevant mærket og om medicinskemaet er udfyldt efter gældende retningslinjer, er ikke indgået i dette tilsyn.

Sundhedsstyrelsens Embedslægetilsyn afspejler dette.

9. Beboernes økonomi

Medarbejderne har ingen administration med beboernes økonomi. Denne varetages via banken eller af pårørende.

Medarbejderne har som udgangspunkt ingen administration med beboernes økonomi. Denne varetages via banken, værge eller af pårørende.

Medarbejdernes omgang med beboernes økonomi, omhandler administration af beboerne lommepenge. Øvrige opgaver varetages af pårørende eller evt. værge.

Retningslinjerne for medarbejdernes håndtering af beboermidler indgå som et fast punkt i forbindelse med indflytning til Nordstjernen.

Omfanget af servicepakker indgår ligeledes i den dialog forstanderen har med den nye beboer og de pårørende i forbindelse med indflytning til Nordstjernen.



10. Tema: IT – sikkerhed

Forstander oplyser at Nordstjernen har oprettet en sikker mail til brug ved elektronisk korrespondance vedrørende personfølsomme oplysninger.

Forstander oplyser at der generelt ikke foregår elektronisk korrespondance vedrørende personfølsomme oplysninger med samarbejdspartnere som f.eks. pårørende, kommuner, Kriminalforsorgen og regioner m.m., da denne ofte foregår i papirform.

Kommunikation med behandlingstilbud som sygehus og læge foregår via omsorgssystemet.

11. Dokumentation

Dokumentationen i det elektroniske system Rambøll Care blev gennemgået hos to beboere.

Det er oplevelsen, at der generelt stilles store krav til dokumentationsområdet og at det opleves som en tidskrævende opgave, særligt i forhold til de dokumentationskrav de kommunale myndigheder stiller i forbindelse med vurdering af funktionsniveau.

Alle beboere har en myndighedsafgørelse på den indsats der leveres og der er udarbejdet opdaterede døgnrytmeplaner for beboerne.

Det vurderes at der kan gives en kvalificeret pleje ud fra døgnrytmeplanerne da beboernes behov for pleje og omsorg er meget velbeskrevet og den daglige tilrettelæggelse af plejeopgaverne fremgår.

Der er sammenhæng mellem plejeopgaverne og det aktuelle behov hos beboerne.

Der foreligger en opdateret Sundhedsfaglig status på de beboere, hvor tilsynet gennemgik dokumentationen.

Der forefindes desuden handleplaner for flere relevante indsatsområder og det ses at handleplanerne bruges fremadrettet i det de indeholder mål, handlinger og evalueringer.

De eksisterende handleplaner vurderes værende aktuelle.

Det vurderes at der er sammenhæng mellem status, handleplaner og indsatsområder.

Samtykke:

Nordstjernen har en fast rutine med henblik på at vurdere, om beboerne selv er i stand til, at varetage deres helbredsmæssige interesser. Dette fremgår af den Sundhedsfaglige status, om det er beboeren selv eller en pårørende/ værg, der giver informeret samtykke til behandling.

Det blev oplyst, at der altid blev indhentet informeret samtykke til behandling.

Informationen er ikke rutinemæssigt og konsekvent dokumenteret. Den enkelte beboers og/eller de pårørendes/værgens tilkendegivelse fremgik ikke systematisk.

12. Medarbejder og medarbejderforhold

Antallet af fastansatte medarbejdere udgøres af 25 personer. Dertil kommer en gruppe faste faglærte afløsere på syv - otte personer. I forhold til de medarbejdere der indgår i de direkte plejeopgaver hos beboerne har fire medarbejdere en uddannelsesmæssig baggrund som social – og sundhedsassistenter og de resterende er social – og sundhedshjælpere af uddannelse.

Det er forstanders oplevelse, at den nuværende medarbejdersammensætning, tilgodeser behovet hos beboerne.

I forhold til ændringer i medarbejdersammensætningen siden sidste tilsyn oplyses det, at man har været nødsaget til, at afskedige to medarbejdere grundet langtidssygemeldinger. Tilsynet bemærker positivt, at



en af de afskedigede fortsat kommer som frivillig hjælper på Nordstjernen og tolker dette som at processen omkring afskedigelsen, er forløbet på en værdig måde overfor de pågældende medarbejdere.

Antallet af fremmødte udgøres i dagvagt af fem – seks personer. Hertil kommer eventuelle elever og personer der varetager rengøringsopgaver. I aftenvagten møder tre personer og nattevagten udgøres af en person.

Medarbejderne beskriver arbejdsmiljøet på stedet som værende meget velfungerende. Der er et godt kollegialt sammenhold og medarbejderne værdsætter ledelsen og fremhæver særligt den åbenhed, der er til stede og den medindflydelse medarbejderne føler der er.

Tilsynet får oplyst at der er et korttidsfravær på 2,2.

Medarbejderne oplever at få tilstrækkelig med formidling af information og beslutninger fra ledelsens side. Dette indgår bl.a. som et fast punkt på personalemøderne.

Nordstjernen har et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere. I den forbindelse nævnes et ønske, om et udvidet samarbejde med det lokale lægehus, et ønske om et tættere samarbejde forstået som indførelse af begrebet "plejehjemslæge", hvor en læge har sin gang på Nordstjernen en fast ugedag.

I forhold til det interne samarbejde, afholdes der månedlige personalemøder af to timers varighed. Møderne er både beboer – og medarbejderrelaterede.

Faglig udvikling

Nyt personale (inkl. afløsere og vikarer) oplæres og introduceres i forhold til plejen og dokumentationsdelen.

Ved ansættelsessamtaler lægges der stor vægt på om den nye medarbejders holdning til værdigrundlaget på Nordstjernen. En medarbejder er udpeget til at fungere som mentor for nye kollegaer. Formålet er bl.a. at sikre at Nordstjernens værdier forankres i de nye medarbejdere.

Der arbejdes med kontinuerlig opgaveglidning og uddelegering og medarbejderne oplever, at få den nødvendige oplæring til at varetage opgaverne hos beboerne.

Medarbejderne oplever, at der er rammer og muligheder for intern vidensdeling. Der er et kvarters overlap mellem alle vagter for at sikre en optimal overlevering og mulighed for sparring og desuden forsøger medarbejderne at samles i middagsstunden hvor beboerne hviler.

Tilsynet får oplyst at rammerne og mulighederne for faglig udvikling, herunder kursusaktivitet er gode. På personalemøder indgår dette som en naturlig del – både i form af intern undervisning men også eksterne undervisere bidrager til at de faglige kompetencer bedres og udvikles.

Desuden planlægges løbende tema – og fagdage, hvor medarbejderne også har mulighed for at bidrage med aktuelle emner.

Der er skriftlige instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling og instrukserne er kendte og tilgængelige for medarbejderne. Viborg Kommune har besluttet at fremadrettet vil de sygeplejefaglige instrukser og vejledninger forefindes i en elektronisk platform "Databasen for Håndbøger". Nordstjernen har fået adgang til platformen, men har endnu ikke fået egentlig introduktion hertil. Grundet nyhedsværdien er denne endnu ikke implementeret som arbejdsredskab.



Alle faste medarbejdere og timeaflødere har været inviteret til MUS samtale indenfor det seneste år. Disse er effektueret i januar / februar måned 2013. Tilsynet får oplyst at ledelsen har planer om udarbejdelse af APV i forhold til de medarbejdermæssige forhold og rammer i foråret 2013.

13. Tilbudsportalen

Friplejehjemmet Nordstjernen er at finde på Tilbudsportalen. Oplysningerne om tilbuddet er opdateret, og svarer til de faktiske forhold i tilbuddet, hvilket er i overensstemmelse med Bekendtgørelse nr. 1580 af 16. december 2010 om Tilbudsportalen samt om godkendelse af og tilsyn med visse private tilbud.

14. Fysiske rammer

Der er adgang til udendørsfaciliteter (have og terrasser) og disse vurderes værende handicapvenlige.

Der er indkøbsmuligheder i nærmiljøet og adgang til offentlige transportmidler.

Der er i de fælles indendørsarealer for beboerne fælles opholds arealer, som giver mulighed for at samles til aktiviteter, spisning m.m. Der er i de fysiske rammer taget hensyn til beboere med særlige behov, herunder gangbesværede.

De fysiske rammer vurderes generelt at være egnede i forhold til målgruppen.

I fællesarealer for medarbejderne forefindes rum, hvor der er mulighed for at afholde møder. Der er mulighed for håndhygiejne, tilgængelighed af flydende sæbe, engangshåndklæder, håndsprit m.m. Rengøringsstandard af fællesarealerne vurderes at være tilfredsstillende.

Botilbuddet er registreret hos Fødevareregionen og der er fokus på egenkontrollen med de hygiejniske forhold.



Metode og baggrund for det kommunale uanmeldte tilsyn på Ældreområdet:

Som led i tilsynsforpligtelsen efter servicelovens § 151, stk. 2 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg i plejehjem eller lignende boliger.

Da tilsynet er uanmeldt, har plejecentret og de udvalgte beboere ikke har kendskab til datoen for tilsynet. På baggrund af gældende lovgivning, Viborg kommunes kvalitetsstandard og centralt udstukne retningslinjer er der udarbejdet skabeloner til brug ved tilsynsbesøgene. Disse anvendes som ramme til udarbejdelse af tilsynsrapporten. Målet er at synliggøre og sikre en ensartet tilbagemelding til plejecentrene.

Formålet med det uanmeldte besøg fremgår af Socialministeriets vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område.

- At opgaverne indenfor pleje og praktisk hjælp samt aktivitet og træning løses bedst muligt og i overensstemmelse med Viborg kommunes vedtagne kvalitetsstandard.
- At bestemmelser i Lov om Social service om afgørelser, beskrivelse af tildelte ydelser, handlingsplaner og tilrettelæggelse og levering af hjælpen opfyldes samt at understøtte, at der på plejecentrene arbejdes målrettet ud fra given lovgivning.
- At sikre, at der er fokus på Sundhedsloven og Lov om Social service, herunder specielt kapitel 24 om magtanvendelse.
- At der på det enkelte plejecenter ud fra besøgets indhold, bliver diskuteret mulige løsninger af opgaver og problemstillinger.

Ved tilsynsbesøget blev der foretaget et dialogbaseret interview med ledelsen, medarbejdere og et udvalgt antal beboere i forhold til stedets størrelse. Desuden blev tilsynsførende vist rundt i fælleslokalerne og interviewene med beboerne foregik i deres boliger.

Samtlige interviewede blev informeret om tilsynets formål samt om rammerne for afrapportering, herunder at afrapportering foregik anonymt for beboerne og medarbejdernes vedkommende.

Under tilsynet, bevæger de tilsynsførende sig frit omkring på plejecentret uden ledsagelse, med det formål at opnå et generelt indtryk af stedet og gældende praksis.

Derudover gennemgås relevant dokumentation via stikprøver.