

Tilsynsrapport

Dragør Kommune

Kommunal leverandør af personlig
pleje og praktisk hjælp

Uanmeldt tilsyn
September 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	12
4.1	Indhold og metode	12
4.2	Vurderingsskala	13
5.0	Præsentation af BDO	14

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og dato) 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

Leverandørens navn og adresse
Den kommunale Hjemmepleje, Wiedergården 2, 2791 Dragør
Leder
Bettina Berg
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. september 2017
Datagrundlag
<p>I tilsynet indgår borgere, som er tilfældigt udvalgt, med hensyntagen til et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes sundhedsfaglige dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet har interviewet 9 borgere.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 8 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 7 social- og sundhedshjælpere• 1 ufaglært (rengøringsmedarbejder) <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Manager Mette Norré Sørensen, sygeplejerske Senior Manager Gitte Ammundsen, sygeplejerske

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i Den Kommunale Hjemmepleje. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at forholdene hos Den Kommunale Hjemmepleje kan karakteriseres som

Gode og tilfredsstillende

Tilsynet bemærker positivt, at der siden sidste tilsyn er arbejdet målrettet og konstruktivt på at følge op på tilsynets anbefalinger fra 2016, og at udviklende processer er igangsat i forhold til kvalitetsarbejdet. Det bemærkes, at der specielt er iværksat kvalitetsforbedringer på dokumentationsområdet og i forhold til at sikre en mere kontinuerlig og kvalificeret pleje. Nye metoder i forhold til læring og forståelse for dokumentationsarbejdet er foranstaltet. Ligeledes er der igangsat løbende kvalitetskontroller, udarbejdelse af relevante instrukser og en målrettet ansvarsfordeling i forhold til udførelsen af de komplekse borgerforløb.

Leder påpeger, at organisationen fortsat er i udvikling, og en afgørende faktor i denne proces er at have fokus på borgernes sikkerhed. I den forbindelse arbejdes målrettet med delegering af sygeplejeopgaverne. Leder påpeger, at det er hensigten at forankre viden og udvikle kompetencerne i hjemmeplejen, således at medarbejderne kan forstå og følge med i udviklingen.

Medarbejderstaben er generel stabil, og sygefraværet er faldet markant. Der er fortsat enkelte vakante stillinger. Der benyttes vikarer i begrænset omfang. For at sikre kontinuitet i plejen er der i den forbindelse ansat en medarbejder i "flyver-stilling", således at kendskabet til borgerne fastholdes.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation hos de udvalgte borgere fortsat har mangler på flere parametre, og der fortsat er behov for en målrettet indsats for at kunne sikre, at dokumentationen lever op til retningslinjer og krav på området. Plejeplanerne giver fortsat ikke et samlet handlevejledende overblik over indsatserne i hjemmet ved de forskellige besøg og signalerer ikke, hvilke særlige aftaler / behov borgeren har. Desuden indeholder plejeplanerne ikke konsekvent oplysninger om sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og der ses meget få beskrivelser i borgernes plejeplaner i forhold til, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages i plejen.

Helbredsoplysningerne er generelt udarbejdet, men bærer præg af mindre mangler. Der er generelt oprettet relevante fokusområder i journalerne, som beskriver problematikker og sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Der ses dog udfordringer i forhold til at få samtlige fokusområder evalueret.

Der observeres generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser og den leverede hjælp. Der foreligger enkelte ydelser, som ikke leveres længere.

Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgerne.

Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til behovet. Borgerne udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp, når det er den faste medarbejder, der udfører plejen. Det påpeges af flere borgere, at der ønskes mere kontinuitet i leveringen.

Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget hånd om deres bekymringer af helbredsmæssig karakter. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse. Tilsynet konstaterer, at der foreligger aktuelle medicinskemaer i borgernes hjem.

Borgerne oplever, at medarbejderne er imødekommende og hjælpsomme og udviser respekt, når de kommer i deres bolig. De medarbejdere, tilsynet møder under besøget i borgernes bolig, udviser alle en respektfuld og anerkendende adfærd over for borgerne.

Medarbejderne kan med hjælp fra tilsynet redegøre for borgernes individuelle behov for personlig pleje og praktisk hjælp, samt hvordan hjælpen skal udføres i forhold til den enkelte borger.

Medarbejderne kan generelt redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos de borgere, de plejer at komme hos. Direkte adspurgt kan medarbejderne beskrive eksempler på, hvilken indsats der gøres for at fastholde/udvikle borgernes funktionsniveau.

De medarbejdere, der har med hjælp til medicinindtagelse at gøre, har de nødvendige kompetencer og kan redegøre for observationer i forbindelse hermed. Medarbejderne kan generelt redegøre for handlinger, der er med til at sikre respektfuld kommunikation med borgerne.

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.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at få implementeret indsatser, der skal sikre udarbejdelse og kvalitet i plejeplanerne.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes behov for praktisk støtte og mindre komplekse plejesituationer også beskrives i plejeplaner. Det er tilsynets vurdering, at det er relevant at beskrive de særlige opmærksomheder/omstændigheder, der er i forhold til levering af disse ydelser, for at kunne tilbyde borgerne en kontinuerlig og målrettet indsats.
3. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes systematiske arbejdsgange, herunder at fokusområder løbende bliver evalueret og afsluttet i takt med, at de ikke anvendes mere. Desuden, at der i højere grad arbejdes med at få skabt sammenhæng og overensstemmelse mellem dokumenterne i journalen, således at disse tilsammen giver et helhedsbillede af borgerens situation.
4. Tilsynet anbefaler, at der i alle tilfælde sikres, at der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og leverede ydelser.
5. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes målrettet med at træne medarbejdernes kompetencer i forhold til basale plejeopgaver. Ligeså udvikle medarbejdernes viden i motivationsarbejdet med borgeren, så den rehabiliterende tilgang styrkes yderligere.
6. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at skabe yderligere kontinuitet i leveringen af hjælpen til borgerne.
7. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en målrettet indsats/redskab, således at der er øget opmærksomhed på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

DATAGRUNDLAG

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

I henhold til § 83, vejledning nr. 2, til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Samtlige 9 omsorgsjournaler indeholder opdateret funktionsvurdering, som er udarbejdet af visitationen i kommunen.</p> <p>Der forekommer en aktuel ydelsesoversigt på samtlige borgere.</p> <p>Der foreligger 5 plejeplaner, hvor 4 af disse ikke stemmer overens med den visiterede hjælp og borgerens behov</p> <p>Der ses manglende beskrivelse af indsatsen i forhold til levering af klippekortordningen, desuden ses der beskrivelser af bade, som ifølge plejeplanen skal leveres flere gange ugentligt, men kun er visiteret en gang ugentligt.</p> <p>Der ses desuden ydelser, som er visiteret, og som ikke leveres mere, idet borgerens behov er ændret. Blandt andet ydelsen "hjælp til ind og ud af seng". Hjælp til medicindosering og kompressionsforbinding er ligeledes eksempler på visiterede ydelser, som ikke leveres mere, idet borgeren ikke har behov for dette.</p>
Observation	X			<p>Der observeres generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser, den leverede hjælp og borgerens tilstand.</p>
Borger		X		<p>Borgerne fortæller, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>Flere borgere fremhæver, at der generelt er stor tilfredshed med hjemmeplejen, og at de bestræber sig på at ringe og informere, hvornår besøget bliver leveret, hvis der er ændringer.</p> <p>Borgerne oplever, at de som udgangspunkt har en fast medarbejder, men at der alligevel kommer mange forskellige i hjemmet. Det er borgernes oplevelse, at såvel kontakten som kvaliteten af hjælpen påvirkes heraf.</p> <p>En borger mener, at tidspunkter for hjælpen altid forskydes, når der kommer afløsere, hvilket borger ikke er tilfreds med.</p> <p>Anden borger oplyser, at leveringen af hjælpen er forskellig, idet afløsere ikke har kendskab til borgerens faste rutiner.</p>

				Borger føler det mindre tilfredsstillende hele tiden at skulle fortælle, hvordan hjælpen skal leveres.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan generelt redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp. Tilsynet bemærker, at flere medarbejdere oplyser, at den daglige hjælp er beskrevet på deres køreliste og ikke i plejeplaner. Medarbejderne oplyser, at plejeplaner kun anvendes ved komplekse problemstillinger.

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

Mål 2				
Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der er udarbejdet plejeplaner på 5 ud af 9 borgere. Plejeplanerne er af varieret kvalitet. Der ses ikke en ensartet tilgang i udarbejdelsen af disse.</p> <p>Flere plejeplaner mangler opdatering ift. borgers aktuelle situation, således at der er handleanvisende beskrivelser af, hvorledes den aktuelle visiterede hjælp og borgernes daglige rutiner skal leveres gennem hele døgnet.</p> <p>Der arbejdes ikke konsekvent med henvisning til relevante fokusområder, således at medarbejderne på en hurtig og tydelig måde kan danne sig et overblik over indsatserne hos borgerne.</p> <p>Fokusområderne har ligeledes fortsat brug for et kvalitetsløft. Tilsynet bemærker dog, at der siden sidste tilsyn har været fokus på udarbejdelse af fokusområder. Der er dog fortsat behov for en skærpe indsatsen, således at borgernes særlige pleje eller opmærksomhedspunkter bliver registret retmæssigt.</p> <p>Helbredsoplysningerne fremstår med varieret kvalitet og er ikke udarbejdet konsekvent hos alle borgere med en Sundhedslovsydelse. Generelt kan det konstateres, at det handler om mindre mangler, der skal iværksættes, således at de fremstår udfyldte og i overensstemmelse med de aktuelle fokusområder.</p> <p>Der foreligger samarbejdsmapper i borgernes hjem. Desuden foreligger der diverse signeringsskemaer, som generelt er udfyldt korrekt.</p>
Borger	X			<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>En borger beskriver, at hun er imponeret over den gode hjælp og kvaliteten heraf.</p> <p>Anden borger, som modtager rehabiliterende ydelse, mener ikke, at hun ville være kommet så langt, hvis ikke hun havde fået den gode hjælp. Borger sætter pris på, at hjælpen bliver leveret på det tidspunkt om morgenen, som hun foretrækker.</p>

				En tredje borger er ligeledes tilfreds, påpeger dog, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Borger er af den opfattelse, at det er blevet aftalt, at en fast medarbejder skal komme minimum tre gange om ugen, fandt denne løsning god, men den er ikke effektueret endnu.
Medarbejder		X		<p>Medarbejderne kan med hjælp fra tilsynet redegøre for den faglige indsats.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er nogen forskel på medarbejdernes faglighed i beskrivelsen og kendskabet til, hvorledes den basale personlige pleje skal leveres.</p> <p>Et par medarbejdere beskriver, hvorledes der anvendes guidning og motivation som redskab, andre medarbejdere, som tilsynet interviewer, har svært ved at beskrive de faglige overvejelser omkring hjælpen.</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for et eksempel i forhold til en borger med komplekse problemstillinger, hvor indsatsen beskrives mindre faglig.</p>

Mål 3

Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats.

	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>I de 5 udarbejdede plejeplaner bemærker tilsynet, at der kun sparsomt forekommer beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvor dette ellers kunne være relevant.</p> <p>Der ses dog et eksempel på handlevejledende beskrivelse i forhold til ernæring og væskeindtagelse hos en af borgerne.</p> <p>Hos anden borger beskrives, at borgeren har dårlig balance, men der er ikke angivet forebyggende indsatser relateret hertil, hvilket ellers vurderes særdeles relevant.</p> <p>I flere journaler forefindes specialark, hvor ernæringsindsatser, vægt og afføringsmønster registreres.</p>
Observation	X			<p>I forhold til de besøgte borgere er der taget hånd om alle observerbare risici.</p> <p>Der ses i flere af de besøgte boliger, at der er stillet drikkevarer frem, således at borgeren husker at drikke mellem hjemmeplejens besøg.</p>
Borger		X		<p>Borgerne giver udtryk for, at der generelt bliver taget hånd om deres bekymringer af helbredsmæssig karakter.</p> <p>En borger nævner, at han er blevet informeret af medarbejder om at melde tilbage omkring sit vandlingsmønster om natten. Borger mener, at dette hænger sammen med, at der muligvis skal søges om et ekstra toiletbesøg om natten, da borgerens ble ofte lækker. Borger oplyser, at der dog ikke er blevet fulgt op på dette.</p>

				I den forbindelse, adspørges medarbejder, som på tilsynsdagen hjælper borger. Medarbejder oplyser, at hun ingen kendskab har til denne indsats.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan i lidt varierende grad redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der er sammenhæng mellem borgerens væskeindtag og velbefindende, hvorfor det altid sikres, at borger får tilstrækkelig at drikke.</p> <p>Anden medarbejder fortæller, at den gode dialog med borgerne ligeså er med til at fremme sundhed.</p> <p>En tredje medarbejder oplyser, at hun har fokus på at borgeren får spist sin mad, mens medarbejder er tilstede i boligen, da borger ellers glemmer dette.</p> <p>En fjerde medarbejder fortæller i forhold til en borger med støvallergi, at det er ekstra vigtigt, at sengen bliver støvsuget jævnlige.</p>

Praktisk hjælp - sammenhæng mellem visitation og leverede pleje og omsorg i henhold til §83

Mål 4				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		5 borgere er visiteret hjælp til rengøring. Der foreligger beskrivelse af hjælpen til rengøringen i 3 tilfælde
Observation	X			Den hygiejniske tilstand i boligerne og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende.
Borger	X			<p>Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte. Flere borgere fremhæver dog, at hjælpen er bedst, når den ydes af det faste personale.</p> <p>En borger fortæller, at hun flere gange har oplevet, at afløserne ikke når at rengøre badeværelset, hvilket begrundes med, at de har travlt og skal videre til næste borger.</p> <p>En anden borger oplyser, at hjælpen leveres regelmæssigt, og der ikke forekommer aflysninger. Borger oplyser, at hun en gang har oplevet, at hjælpen ikke var tilfredsstillende. Ringede da til kontoret for at klage, har ikke efterfølgende modtaget hjælp fra denne medarbejder.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer.

Rehabilitering i henhold til SEL § 83a og kommunens kvalitetsstandarder.

Mål 5				
Borgernes ressourcer medinddrages, fastholdes og udvikles i det omfang, det er muligt.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der ses generelt meget få beskrivelser i borgernes plejeplanerne i forhold til, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages i plejen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at plejeplanerne primært tager udgangspunkt i en beskrivelse af, hvilken hjælp der skal leveres frem for en beskrivelse af, hvilke ressourcer borgerne har, og hvorledes disse medinddrages i den støtte, der er behov for at levere til borgeren.</p> <p>I forhold til de to borgere, der modtager en §83a ydelse, forefindes der specialark i journalen, som synliggør indsatsen og beskriver, i hvilken grad indsatsområdet/målet er opnået, samt hvordan og i hvilken grad borgerne deltager aktivt i udførelsen af opgaverne.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer ingen udførelse af opgaver i hjemmet.
Borger	X			<p>Borgerne giver udtryk for, at de er meget bevidste om betydningen af at holde sig i gang for at fastholde funktionsniveauet.</p> <p>Borgerne, der modtager rehabiliterende ydelse, beskriver, at den midlertidige hjælp fra hjemmeplejen, netværket, egen motivation og træning har medvirket til, der er sket en udvikling af funktionsniveauet, således at de efter hospitalsindlæggelse nu er tilbage til den habituelle tilstand.</p>
Medarbejder		X		<p>Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang.</p> <p>En medarbejder kan med faglig overbevisning redegøre for særlige risici i forhold til en borgers situation. Medarbejder beskriver, at hun har motiveret borger til at modtage et sidste besøg i forhold til støtte til bad, inden denne afsluttes, blot så borger kan føle sig helt tryk ved, at hjælpen snart afsluttes. Medarbejder beskriver, at det rehabiliterende forløb har været godt for borgeren, og at dennes tryghed nu er øget ved, at hun snart igen kan klare sig uden hjælp fra hjemmeplejen.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at hun motiverer borger til at træne mave- og benøvelser under hjælpen til personlig pleje, og at borger medinddrages mest muligt under forflytninger.</p> <p>En tredje medarbejder beskriver fokus på, at borgers funktionsniveau kan variere fra dag til dag, og at medinddragelsen skal afpasses herefter. Medarbejder oplyser, at borger medinddrages i praktiske opgaver og selv vasker op, mens medarbejder kun tørrer af.</p>

				Tilsynet bemærker, at enkelte medarbejdere har vanskeligt ved at beskrive, hvilke redskaber der anvendes i arbejdet med den almindelige rehabiliterende tilgang, og hvor fokus er på at yde hjælp til selvhjælp for at sikre fastholdelse af borgers funktionsniveau.
--	--	--	--	---

Indsats vedrørende hjælp til medicinindtagelse

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			2 ud af 9 borgere modtager hjælp til medicinindtagelse Opdaterede medicinskemaerne forefindes i borgermapperne i borgernes boliger.
Observation	X			Tilsynet observerer, at der er givet den medicin, der skal gives på tilsynspunktet. Alle medicinæsker er mærket med borgernes navn og cpr.nr
Borger	X			Borgerne er tilfredse med hjælpen til medicinindtagelse. En borger oplyser, at medarbejder altid er meget opmærksom på at tælle efter, om pillerne stemmer overens med medicinskemaet.
Medarbejder	X			Medarbejderne beskriver systematiske arbejdsgange for at sikre korrekt håndtering af medicinen.

Kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen

Mål 7				
Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne samt respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet møder tre medarbejdere under besøgene hos borgerne. Dialogen mellem borgerne og medarbejderne observeres respektfuld og anerkendende.
Borger	X			Borgerne udtrykker, at der er god kontakt med de faste medarbejdere.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respekt og god dialog med borgerne. Det beskrives eksempelvis, at der er fokus på: <ul style="list-style-type: none"> • Venlig og imødekommende adfærd • Spørge borger ind til velbefindende • Respekten for borgers valg og tilvalg • Åben tilgang • Være lyttende • Fokus på dialogen - også mens man udfører en opgave Tilsynet bemærker, at særligt to medarbejdere har svært ved at svare på spørgsmålet.

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Dragør Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres hos den enkelte borger samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn har således til formål at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger, og de ydelser, der leveres.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovreger, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 INDHOLD OG METODE

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

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis

- Det skriftlige grundlag for ydelsen
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Medicinindtagelse
- Medinddragelse og anvendelse af ressourcer
- Sundhedsfremmende og forebyggende indsats
- Rehabilitering
- Kontakt med medarbejderne

4.2 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Meget tilfredsstillende	<p>Meget tilfredsstillende</p> <p>Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativ let vil kunne afhjælpes.</p> <p>Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Gode og tilfredsstillende	<p>Gode og tilfredsstillende</p> <p>Gode og tilfredsstillende forhold, som kendetegner det gode og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret få mangler, som relativ nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats.</p> <p>Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Jævnt tilfredsstillende	<p>Jævnt tilfredsstillende</p> <p>Jævnt tilfredsstillende forhold, som kendetegner det jævne, men tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.</p> <p>Det jævnt tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Ikke tilfredsstillende	<p>Ikke tilfredsstillende</p> <p>Ikke tilfredsstillende, som kendetegner det utilstrækkelige og uacceptable tilsynsresultat, 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.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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 råd m.m.

KONTAKT

METTE NORRE SØRENSEN
Manager

m: +45 41890475
e: meo@bdo.dk

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.

