



Tilsynsrapport Dragør Kommune

Dragør Pleje Omsorg

Uanmeldt tilsyn 2020

INDHOLD

1.	FAKTA OM TILSYNET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ SIDSTE TILSYN.....	7
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG STØTTE OG PLEJE.....	8
3.4	PRAKTISK HJÆLP	9
3.5	REHABILITERING	10
3.6	DELEGEREDE SUNDHEDSLOVSYDELSER	10
3.7	SUNDHEDSFREMMENDE OG FOREBYGGELSE	11
3.8	KOMMUNIKATION OG RESPEKT	12
4.	TILSYNETS FORMÅL	13
4.1	METODE	13
4.2	VURDERINGSSKALA.....	14

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.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk

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

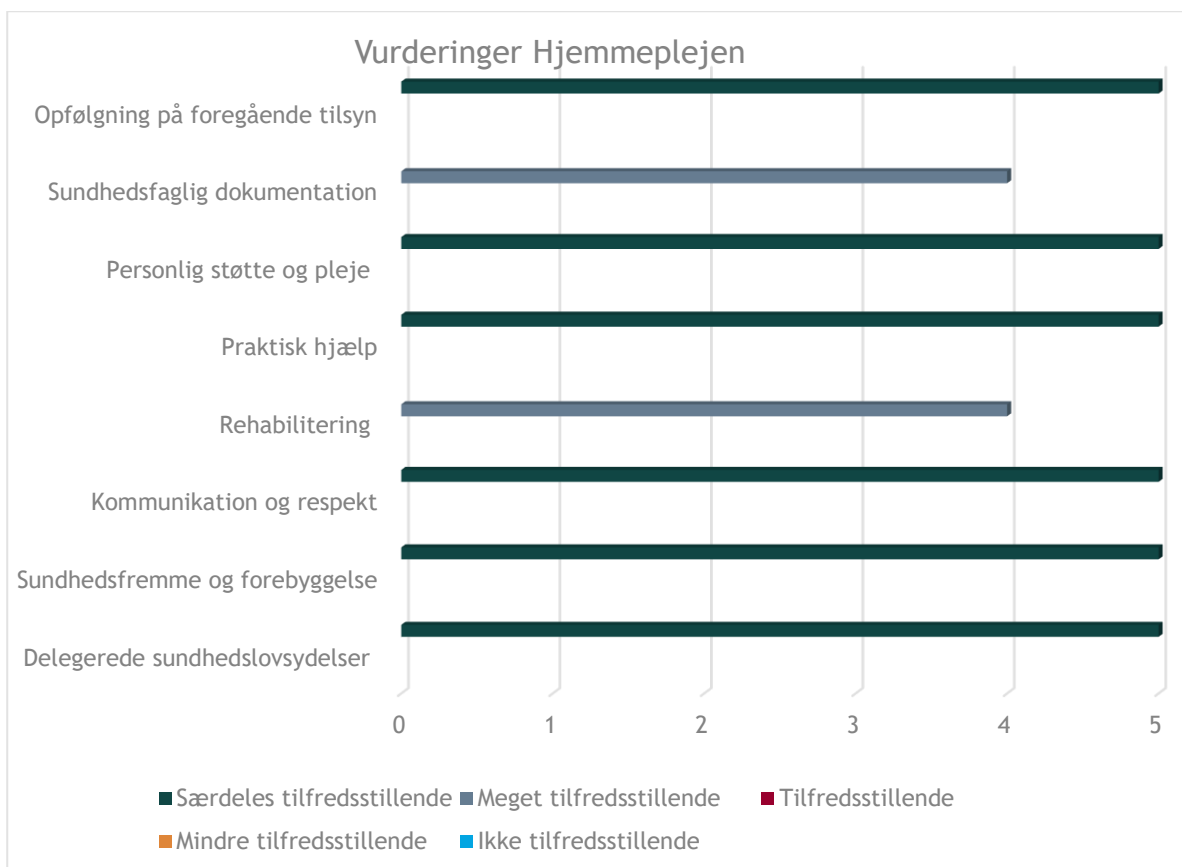


1. FAKTA OM TILSYNET

Oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Dragør Pleje Omsorg, A.P. Møllers Allé 9a, 2791 Dragør
Leder: Jeanet Mouritzen
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. december 2020
Datagrundlag Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med repræsentant fra ledelsen• Tilsynsbesøg hos 5 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent)
Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, kandidat i folkesundhedsvidenskab

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING



Tilsynet vurderer, at leder redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation hos Dragør Pleje Omsorg er meget tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Besøgsplanerne er fyldestgørende og vidner om et godt kendskab til borgernes ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne har få mangler. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for arbejdet med dokumentationen.

Det er tilsynets vurdering, at leveringen af pleje og praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, der leveres, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forbindelse hermed.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren har et meget tilfredsstillende fokus på at levere pleje og praktisk hjælp med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for tiltag og overvejelser i forbindelse med hverdagsrehabilitering. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har tilstrækkeligt kendskab til arbejdsgange omkring rehabiliteringsforløb efter § 83a.

Tilsynet vurderer, at leverandørens arbejde med delegerede sundhedslovsydelse er meget tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved medarbejdernes kompetencer i forhold til at udføre opgaverne. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for arbejdsgange og procedurer i forbindelse med de delegerede sundhedslovsydelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et meget tilfredsstillende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne er trygge ved de indsatser, der leveres.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos hjemmeplejeleverandøren er særdeles tilfredsstillende. Borgerne udtrykker stor glæde over den måde, de oplever at blive behandlet på. Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for faglige overvejelser vedrørende kommunikation og omgangsform.

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.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til Dragør Pleje Omsorgs fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på at indarbejde beskrivelser af borgernes kognitive problemstillinger i besøgsplanerne.
2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at understøtte medarbejdernes kendskab til arbejds-gange omkring rehabiliteringsforløb efter § 83a.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ SIDSTE TILSYN

Mål 1	
	Data
Lederinterview	<p>Tilsynet indledes med, at leder redegør for opfølgning på sidste års tilsyn med udgangspunkt i en udarbejdet handleplan.</p> <p>Vedrørende etablering af arbejdsgange med henblik på tidstro dokumentation i CURA fortæller leder, at der er lavet en vejledning for ”den gode dokumentation”. Denne vejledning er gennemgået med medarbejderne, og der følges op på vejledningen i forbindelse med triageringsmøder. Der skal dokumenteres hurtigst muligt, så der kan ageres andre steder i organisationen ved behov.</p> <p>Dragør Pleje Omsorg fik desuden en anbefaling vedrørende at efterleve kravene for signering af ikke-dispenserbar medicin samt mærkning af medicinske salver med anbrudsdato. Der er fulgt op på dette. Dog mangler fortsat afklaring i forhold til ansvaret for anbrudsdato på medicinske salver mv. Leverandøren har ansvaret for at være opmærksom på, hvorvidt der er anbrudsdato på præparaterne og må ikke udlevere dette, hvis der ikke er påført anbrudsdato.</p> <p>Vedrørende medarbejdernes kendskab til arbejdet med utilsigtede hændelser fortæller leder, at emnet er gennemgået med medarbejderne. Leverandøren samler de utilsigtede hændelser sammen for en måned ad gangen. Utilsigtede hændelser drøftes løbende i dagligdagen, når medarbejderne kommer ind på kontoret og ligeledes på fx personalemøder.</p> <p>Leverandøren har haft en enkelt borger med Covid-19. Det er leders oplevelse, at medarbejderne har været trygge i forhold til plejen af borgerne, og medarbejderne har kompetent varetaget opgaverne i overensstemmelse med retningslinjerne. Leverandørens medarbejdere bliver minimum testet hver 14. dag.</p> <p>Vedrørende fokus i kvalitetsarbejdet fortæller leder, at Covid-19 naturligvis har fyldt meget. Der har dog været fokus på tidlig opsporing, og der arbejdes med habituelle skemaer (ændringsskemaer), der danner udgangspunkt for triageringsmøderne. Som udgangspunkt triageres alle besøgte borgere på dagen, og der drøftes desuden triagering i forbindelse med personalemøder. Leverandøren har arbejdet en smule med borgernes livshistorier - særligt i forhold til borgere med demens. Leder fortæller, at leverandøren dog ikke er nået langt med projektet.</p> <p>Leverandørens medarbejdere er primært social- og sundhedshjælpere. En enkelt medarbejder er social- og sundhedsassistent og praktikvejleder. Derudover har leverandøren på nuværende tidspunkt en social- og sundhedshjælperlev. Leverandøren dækker pleje, omsorg og praktisk hjælp hele døgnet. Leder fortæller, at der er et rigtigt fint samarbejde med Dragør Kommune, fx i forhold til undervisning og generel sparring.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at leder redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Mål 2	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation for fem borgere.</p> <p>Der observeres i alle tilfælde sammenhæng mellem den visiteret hjælp og den hjælp, borger modtager.</p> <p>Der er hos alle borgere udarbejdet funktionsevnetilstande, som er udfyldt med borgers ønsker og mål på alle relevante områder.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i besøgsplan, og der er udfyldt særlige oplysninger vedrørende ønsker og vaner, som har stor betydning for borgerne, samt adgangsforhold. Dog mangler der i to tilfælde beskrivelse af borgers kognitive problemstillinger og indsats. I alle besøgsplaner er opgaver omkring de delegerede ydelser beskrevet med henvisning til handlingsanvisning.</p> <p>Der er udarbejdet handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsindsatser med udarbejdelse af mål og handlevejledende beskrivelser samt beskrivelser af samtykke. Der er udfyldt opfølgingsdato. Alle handlingsanvisninger, med undtagelse af en enkelt, er opdaterede. I alle handleanvisninger er der linket til VAR.</p> <p>Dokumentationen fremstår sammenhængende og opdateret.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig i dokumentationen dagligt, ligesom ændringer i borgernes habituelle tilstand dokumenteres dagligt. Alle medarbejdere har ansvar for at dokumentere. Man har primært ansvar for egne borgere. Hvis man er i tvivl om noget i forhold til dokumentationen, søger man hjælp hos kollegaer eller ledelse. Man står aldrig alene med noget - der er altid nogen at spørge. Medarbejderne er bevidste om, hvordan der skal dokumenteres, og hvad dokumentationen skal indeholde. Medarbejderne dokumenterer typisk ude hos borgerne. Alternativt dokumenteres i pausen. Udgangspunktet er, at man dokumenterer løbende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation hos Dragør Pleje Omsorg er meget tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Besøgsplanerne er fyldestgørende og vidner om et godt kendskab til borgernes ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne har få mangler.</p> <p>Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for arbejdet med dokumentationen.</p>	

3.3 PERSONLIG STØTTE OG PLEJE

Mål 3	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet observerer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse. Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.</p>
Borgerinterview	<p>Tilsynet besøger fem borgere, hvoraf tre er hukommelsessvækkede i forskellig grad. Borgerne giver udtryk for tilfredshed i forhold til det, de kan huske. Tilsynet efterledes med indtryk af, at borgerne er trygge og veltilpasse.</p> <p>Borgerne oplever at modtage den aftalte hjælp og er meget tilfredse med kvaliteten af denne. Ifølge borgerne har leverandøren en høj grad af kontinuitet, og de oplever, at det altid er de samme medarbejdere, der kommer.</p>

	<p>En borger udtrykker stor tilfredshed med, at han i forbindelse med morgenhjælpen får at vide, hvem der kommer til middag, ligesom han i forbindelse med middagshjælpen får at vide, hvem der kommer om aftenen. Det skaber tryghed for borger. Borgerne giver desuden udtryk for, at man altid kan få fat i nogen, og at leverandøren ankommer meget hurtigt, hvis der er opstået en nødsituation.</p> <p>Borgerne oplever at få den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp, og hvorledes der skal ageres i tilfælde af ændringer i borgernes funktionsniveau. Ifølge medarbejderne gør de meget ud af at observere borgerne, hvorefter de giver besked til kontoret, hvis de oplever, at den bevilgede hjælp ikke svarer til borgerens behov. Herefter kontakter ledelsen visitationen. Medarbejderne har ikke oplevet behov for at aflyse besøg.</p> <p>Vedrørende inddragelse af borgerne tages udgangspunkt i den enkelte borger og deres livshistorie. Medarbejderne er opmærksomme på at skrive elementer fra borgerens livshistorie ind i borgernes besøgsplan. Der kan desuden sparreres med pårørende i forhold til at få indblik i borgernes livshistorie.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 5	
<p>Det er tilsynets vurdering, at leveringen af pleje og praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, der leveres, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forbindelse hermed.</p>	

3.4 PRAKTISK HJÆLP

Mål 4	
Emne	Data
Observation	<p>Borgernes boliger fremstår generelt rene og ryddelige i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Hjælpe midler er tilstrækkeligt rengjorte. I en enkelt bolig fremstår sofabordet en smule nusset. Tilsynet taler med medarbejder, der redegør for situationen hjemme hos borger og særlige opmærksomheder i den forbindelse. Hjemmene bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne er tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. De er tilfredse med antallet af hjælpere og oplever sammenhæng i den tildelte støtte. Det er borgerne oplevelse, at der er mulighed for indflydelse på den praktiske hjælp.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for omfang og indhold i den bevilgede praktiske hjælp. De er bevidste om særlige hensyn, der skal tages hos de forskellige borgere. De kan ligeledes beskrive, hvordan der skal ageres i tilfælde af ændringer i borgernes funktionsniveau. Medarbejderne gør meget ud af at sparre med kontoret i tilfælde af ændringer hos borgerne i relation til den praktiske hjælp.</p> <p>Det fremgår i omsorgssystemet, hvilke særlige hensyn der skal tages ved fx borgere med multiresistente bakterier. Medarbejderne oplever at være trygge og kompetente til at varetage opgaver med potentiel smitterisiko.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende.</p>	

3.5 REHABILITERING

Mål 5	
Emne	Data
Observation	Ingen borgere modtager hjælp efter § 83a.
Borgerinterview	Ingen af de borgere, tilsynet taler med, er bevilget rehabilitering efter § 83a. En borger fortæller, at hun lige er blevet udskrevet fra hospitalet i går, og at hun allerede føler, at hun er ved at komme til hægtterne. Hun regner med, at hun snart kan deltage lidt mere, end hun kan lige nu. En anden borger er meget plejekrævende og mener ikke, at han har mulighed for at anvende egne ressourcer i plejen. Borger fortæller, at han har fået tildelt en fysioterapeut, der kommer hver mandag og træner i plejen. De øvrige borgere har udfordringer med at besvare tilsynets spørgsmål.
Medarbejderinterview	Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i forhold til borgerne. Det er vigtigt at tage udgangspunkt i borgernes dagsform og vurdere, hvad de kan klare den pågældende dag. Medarbejderne samarbejder med ergo- og fysioterapeuter i forhold til hverdagsrehabilitering af borgerne. Det er medarbejdernes opfattelse, at samarbejdet med terapeuterne er rigtigt godt. Medarbejderne kender ikke til detaljerne vedrørende borgere i rehabiliteringsforløb efter § 83a, herunder det tværfaglige samarbejde.
Tilsynets samlede vurdering - 4	
Det er tilsynets vurdering, at leverandøren har et meget tilfredsstillende fokus på at levere pleje og praktisk hjælp med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for tiltag og overvejelser i forbindelse med hverdagsrehabilitering. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har tilstrækkeligt kendskab til arbejdsgange omkring rehabiliteringsforløb efter § 83a.	

3.6 DELEGEREDE SUNDHEDSLOVSYDELSE

Mål 6	
Emne	Data
Observation	Leverandøren ligger ikke inde med konkrete kompetenceskemaer. Social- og sundhedshjælperne løser delegerede opgaver, der ligger inden for en rammedelegering, som dokumenteres i handlingsanvisningen. Leder fortæller, at det er den kommunale hjemmesygeplejerskes ansvar at sikre, at medarbejderne, ved overdragelse, kan løse opgaven. Leder fortæller, at hun desuden har et grundigt kendskab til medarbejderne og løbende foretager opfølgning.
Borgerinterview	Borgerne er meget trygge ved medarbejdernes indsats, og medarbejderne opleves som dybt faglige og professionelle samtidig med, at tonen er omsorgsfuld.
Medarbejderinterview	Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan der arbejdes med de delegerede sundhedslovsydelser fx i forhold til udlevering af medicin. Det bliver ikke som sådan dokumenteret, at medicinen er givet. Hvis der er fejl eller andre opmærksomhedspunkter, dokumenteres dette. Medarbejderne forklarer, at sundhedslovsydelserne skal delegeres til leverandøren, før medarbejderne må varetage ydelsen, og der skal ligge handlingsanvisning på de delegerede sundhedslovsydelser.

	<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at handlingsanvisningerne er brugbare og har en god detaljeringsgrad. Medarbejderne oplever at have et godt samarbejde med hjemmesygeplejen.</p> <p>Medarbejderne kender til arbejdsgange i forhold til tilbagemelding ved ændringer i borgerens tilstand. Det undersøges, hvorvidt der er tale om en problemstilling, der skal tages hånd om.</p> <p>Medarbejderne ved, hvordan de bruger gældende vejledninger og instrukser i det daglige arbejde i forhold til de delegerede sundhedslovsydelser og gør i høj grad brug af de handlingsanvisninger, der ligger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at leverandørens arbejde med delegerede sundhedslovsydelser er meget tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved medarbejdernes kompetencer i forhold til at udføre opgaverne. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for arbejdsgange og procedurer i forbindelse med de delegerede sundhedslovsydelser.	

3.7 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 8	
Emne	Data
Observation	Tilsynet observerer, at borgernes tilstand passer til den indsats, der leveres.
Borgerinterview	Borgerne føler sig trygge ved de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, de modtager. De føler sig medinddragede i forhold til kontakt med læge mv. En borger fortæller, at han har givet Dragør Pleje Omsorg samtykke til, at de må kontakte hans læge ved behov. Han er ikke i tvivl om, at de vil tale med ham om det, hvis behovet for lægekontakt opstår.
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med triagering/tidlig opsporing. Alle medarbejdere kan triagere borgerne, og der triageres stort set dagligt. Triageringen foregår typisk ved frokosttid, hvor alle medarbejdere samles på kontoret. Derudover drøftes triage i forbindelse med vagtskifte. Hvis en medarbejder oplever et behov for en specifik borgergennemgang, er der altid mulighed for dette. Derudover drøftes relevante emner på personalemøder.</p> <p>Vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse redegør medarbejderne for, at de observerer borgernes adfærd og habituelle tilstand. De har fokus på fx borgernes væskeindtag, og om de er tryk- eller faldtruede. Medarbejderne fortæller, at de kan inddrage sygeplejerske og terapeuter i forbindelse med sundhedsfremme og forebyggende indsatser hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om reglerne for samtykke. Ifølge medarbejderne er det rigtig vigtigt at inddrage borgerne og sikrer, at de er med i processen. Der gøres brug af motivation og engagement uden at overskride borgernes grænser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et meget tilfredsstillende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne er trygge ved de indsatser, der leveres.	

3.8 KOMMUNIKATION OG RESPEKT

Mål 7	
Emne	Data
Observation	Tilsynet møder medarbejdere hos to borgere. Medarbejderne er imødekommende i deres tilgang til borgerne, ligesom de kommunikerer respektfuldt og anerkendende. Tilsynet observerer, at medarbejderne tilpasser deres adfærd til den enkelte borger. Hos en borger er omgangsformen rolig og omsorgsfuld, mens kommunikationen hos en anden borger er mere frisk og kæk, men stadigvæk omsorgsfuld. Borgeren fortæller tilsynet, at hun glæder sig over, at kommunikationen med medarbejderen kan indeholde lidt kærligt drilleri.
Borgerinterview	Borgerne er særdeles tilfredse med den kontakt, de har til medarbejderne. Ifølge en borger har Dragør Pleje Omsorg nogle fantastiske medarbejdere, der er lyttende og forstående. De er søde, rare, venlige og hjælpsomme. Borger beskriver kommunikationen og omgangsformen som familiær og nærværende.
Medarbejderinterview	Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at være lyttende, interesserede, hjælpsomme, respektfulde, ligeværdige og venlige. Ifølge medarbejderne er det de små ting, der mange gange har stor betydning for borgerne. Det er vigtigt at være rolig i sin tilgang og give sig god tid til at skabe en tillidsfuld relation.
Tilsynets samlede vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos hjemmeplejeleverandøren er særdeles tilfredsstillende. Borgerne udtrykker stor glæde over den måde, de oplever at blive behandlet på. Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for faglige overvejelser vedrørende kommunikation og omgangsform.	

4. 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 på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- 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 lovregler, 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 både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.2 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <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 ledelsen i Sundhed og Omsorg.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til ledelsen i Sundhed og Omsorg.

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.