

INDLEVELSE SKABER UDVIKLING

Dragør Kommune

Varetagelse af tilsyn på omsorgscenter og kommunal og privat hjemmepleje



WWW.BDO.DK

INDHOLDSFORTEGNELSE

| | | |
|---|---|---|
| 1 | INDLEDNING | 3 |
| 2 | TILSYN PÅ OMSORGSCENTRET ENGGÅRDEN | 3 |
| 3 | TILSYN MED DEN KOMMUNALE HJEMMEPLEJE OG PRIVATE LEVERANDØRER..... | 4 |
| 4 | RAPPORTERING | 5 |
| 5 | PRÆSENTATION AF BDO | 6 |
| 6 | AFSLUTTENDE OPLYSNINGER | 7 |

1 INDLEDNING

BDO har hermed fornøjelsen af at give en overordnet præsentation af indhold og metode i forhold til gennemførelse af tilsyn på Dragør Kommunes Omsorgscenter Enggården samt den kommunale hjemmepleje og de to private leverandører.

Det er afgørende for BDO, at tilsynet foruden at have det kontrollerende perspektiv, også kan bidrage til at understøtte de lærende processer samt den udvikling der pågår på plejecentret og hjemmeplejen. Herunder også at vægte den rehabiliterende tankegang og på at borgeren er aktør i sit eget liv.

2 TILSYN PÅ OMSORGSCENTRET ENGGÅRDEN

På omsorgscenter Enggården vil der blive udført et såkaldt individbaseret tilsyn. BDO's tilsynskoncept tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på området. Gennemførelsen af tilsynet henhører Servicelovens bestemmelser, samt vejledning om retssikkerhed og administration.

Det individorienterede tilsyn har gennem årene været et af BDO's meget anvendte koncepter, fordi kommunerne i en årerække har efterspurgt tilsyn på individplan med fokus på sammenhængen mellem praksis, de bevilgede ydelser, beboerens behov og dokumentationspraksis.

Konceptet går i dybden med et udvalgt antal beboere - en stikprøve på 10 % - og undersøger sammenhængen mellem dokumentationen omkring beboeren, den hjælp de modtager, og de behov, de har. Der vil således indgå 10 beboere i tilsynet på Omsorgscentret Enggården.

Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder.

Til brug for det individorienterede tilsyn på Omsorgscenter Enggården har BDO udviklet følgende målepunkter, der kan indgå i tilsynet.

- Det skriftlige grundlag for ydelsen
- Personlig pleje
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Psykisk pleje og omsorg
- Aktivitet og træning, herunder inddragelse af beboernes ressourcer
- Praktisk hjælp
- Hverdag på omsorgscentret

Dragør Kommune har fremsat ønske om, at det individbaserede tilsyn yderligere kombineres med et såkaldt helhedstilsyn, idet der ledelsesmæssigt ønskes et særligt og målrettet fokus på beboernes trivsel og hverdag på omsorgscentret.

Hvor formålet med det individorienterede tilsyn er at kontrollere dokumentation og sammenhæng mellem afgørelse og praksis, er formålet med helhedstilsynet i højere grad at afdække de kvalitative aspekter af livet på omsorgscentret. Fokus er således i højere grad på beboernes hverdagsliv, trivsel og tryghed - eller med andre ord livskvalitet. Med helhedstilsynet opnår man samlet set en afdækning af omsorgscentrets arbejde med at skabe livskvalitet for beboerne og et indblik i forholdene hen over døgnet.

I helhedstilsynet vil der blive gennemført situationelt betinget observation og dialog med beboere, medarbejdere og eventuelle pårørende, som opholder sig på fællesarealer eller indgår i særlige aktiviteter, som tilsynet får mulighed for at deltage i.

Udover dialog med medarbejdere og beboere vil der blive gennemført dialogbaseret interview med omsorgscentrets leder eller dennes stedfortræder.

Til brug for det helhedsorienterede tilsyn på Omsorgscentret Enggården har BDO udviklet følgende målepunkter, der kan indgå i tilsynet:

- Organisatoriske rammer
- De fysiske rammer og teknologiske forhold
- Pleje og omsorgsmæssig praksis, herunder inddragelse af beboerens ressourcer, livskvalitet og værdier
- Mad og måltidet
- Miljø i hverdagen, herunder adfærd og kommunikation

BDO vil i samarbejde med Dragør Kommune præcisere målene og eventuelle vægtninger nærmere.

3 TILSYN MED DEN KOMMUNALE HJEMMEPLEJE OG PRIVATE LEVERANDØRER

Tilsyn i hjemmeplejen foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet følgende målepunkter, der kan indgå i tilsynet:

- Det skriftlige grundlag for ydelsen
- Den visiterede ydelses indhold - døgnrytmeplan
- Personlig pleje og omsorg

- Psykisk pleje og omsorg
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Hverdagsrehabilitering / inddragelse af borgerens ressourcer
- Hjælp til medicinindtagelse
- Praktisk hjælp
- Borgernes kommunikation med medarbejderne

BDO vil i samarbejde med Dragør Kommune præcisere målene og eventuelle vægtninger nærmere.

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 i hjemmeplejen.

For hver indikator foretager den tilsynsførende en analyse i den endelige opsummering af de besvarelser og data, der indsamles under tilsynet. Formuleringen af spørgsmålene skal således ikke ses som udtryk for, at den interviewede part kan ”nøjes” med at svare ’ja’ eller ’nej’, idet den tilsynsførende vil bede om eksempler og redegørelser i forhold til de forskellige emner.

4 RAPPORTERING

Gældende for tilsynene både på Omsorgscentret og i den kommunale og private hjemmepleje vil der blive udarbejdet en særskilt rapport, hvori tilsynets vurdering er detaljeret beskrevet med angivelse af relevante eksempler.

BDO har som del af tilsynskoncepterne udviklet fast rapportskabelon, som sikrer en ensartet, struktureret og systematisk tilbagemeldingsform, hvor der tages behørig hensyn til de særlige forhold, som er gældende for hvert enkelt tilsyn.

Det er BDO's erfaring fra mange kommuner, at rapporternes opbygning gør disse yderst læsevenlige for både ledere, medarbejdere, pårørende, politikere og andre interessenter.

BDO lægger vægt på, at rapporterne ikke blot er opbygget hensigtsmæssigt, men også at indholdet formidles i et flydende og læsevenligt sprog. Endvidere lægger BDO vægt på, at der ikke optræder personhenførbare oplysninger i tilsynsrapporterne. Dette sikres bl.a. gennem BDO's interne kvalitetssikring og de tilsynsførendes omfattende erfaring med konceptet.

5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med ældreområdet, dagtilbudsområdet, det specialiserede socialområde, samt beskæftigelse. På baggrund af et metodisk grundigt udviklingsarbejde og omfattende erfaringer, har BDO udviklet stærke tilsynskoncepter indenfor alle områder.

På ældreområdet gennemfører BDO i dag tilsyn i en lang række kommuner over hele landet. Tilsynene på ældreområdet omfatter både plejecentre, hjemmeplejen, BPA-ordninger samt aflastnings-, trænings- og rehabiliteringscentre.

Med udgangspunkt i disse erfaringer har BDO udviklet koncepter for tilsynene, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger således vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen uanset hvilket ressortområde, der er tale om.

BDO er en landsdækkende virksomhed med en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. Tilsynsmedarbejderne kan derfor trække på og videreformidle gode eksempler fra den ene kommune til den anden. Flere af tilsynsmedarbejderne løser samtidigt andre typer af konsulentopgaver, som fx organisations- og arbejdsgangsanalyser, evalueringer og effektiviseringsopgaver. Medarbejderne har dermed en særlig erfaring, som medfører, at de kan se nye og anderledes vinkler, problemstillinger og løsningsmuligheder, hvilket tilfører BDO's tilsyn en særlig kvalitet.

BDO lægger vægt på at sikre en høj grad af overensstemmelse i kvalitet og metode i de mange tilsynsopgaver, som løses. Derfor arbejder vi kontinuerligt med kvalitetssikring af både det enkelte tilsyn, tilsynskoncepterne og medarbejdernes kompetencer. Der bruges tid på at sikre den faglige udvikling og fælles sparring, fx ved at arbejde sammen i teams på tværs af landet at have interne audits og ved fælles løbende supervision.

BDO har som mål at være en troværdig, fleksibel og kundeorienteret samarbejdspartner. Målet når BDO ved at lægge vægt på en god og tillidsfuld dialog med alle vore samarbejdspartnere. BDO's samarbejde er dialogbaseret med henblik på at identificere og afklare problemer så tidligt som muligt i processen.

6 AFSLUTTENDE OPLYSNINGER

BDO er naturligvis indforstået med at tilrette konceptet i dialog med Dragør Kommune. Vi vil derfor foreslå, at der snarest aftales et opstartsmøde, hvor det nærmere og konkrete indhold kan aftales.

København, den 23. april 2015

BDO KOMMUNERNES REVISION
Godkendt revisionsaktieselskab



Steen Andersen
Partner, direktør



Helen Hilario Jønsson
Afdelingschef, Senior Manager
Email: hej@bdo.dk
Telefon: 24 29 50 79