

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre - og Handicap For-
valtningen

Hjemmeplejen Skovgaarden/Tårs/Vrå

Anmeldt tilsyn
Juli og August 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Indledende oplysninger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Det skriftlige grundlag	5
3.2	Personlig pleje	6
3.3	Sundhedsfremme og forebyggelse	6
3.4	Praktisk bistand	7
3.5	Tema rehabilitering	7
3.6	Særligt fokusområde - magtanvendelse	8
3.7	Kommunikation og adfærd	8
4.0	Tilsynets formål	10
4.1	Indhold og metode	10
4.2	Vurderingsskala	11
5.0	Præsentation af BDO	12

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.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynets samlede vurdering baseres på, at borgerne er meget tilfredse og trygge ved de faste medarbejderes håndtering af den personlige pleje. Det gælder ligeledes borgernes oplevelse af kvaliteten og serviceniveauet af den praktiske bistand. Borgeren oplever, at medarbejderne motiverer dem ud fra princippet hjælp til selvhjælp.

Hjemmeplejens dokumentation i døgnrytmeplanerne kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne gennem hele døgnet. Indsatsplaner kan med fordel opdateres i samarbejde med sygeplejerskerne, således de fremstår opdateret og aktuelle. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i forhold til de praktiske opgaver mangler dokumentation for, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at indsatsen vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en helhedsorienterede indsats, der bidrager til borgernes oplevelse af livskvalitet.

Det er tilsynets vurdering, at indsatsen i forbindelse med rehabiliteringsforløbet er meget tilfredsstillende, herunder et velfungerende tværfagligt samarbejde, der kvalitetssikrer en helhedsorienteret indsats. Tilsynet vurderer dog, at indsatsområderne kan fremstå mere sammenhængende og systematiske.

Medarbejderne har et yderst tilfredsstillende kendskab til retningslinjer for magtanvendelse, og medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for indsatser, der forbygger indgreb i borgernes selvbestemmelsesret.

Kommunikationen og adfærden er professionel og respektfuld, når det gælder de faste medarbejdere og vurderes således som meget tilfredsstillende.

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

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå fortsat at fokusere på udvikling og kvalitetssikring af deres dokumentation, således at indsatsområder fremstår mere sammenhængende og systematik i deres opbygning og målene operationaliseres via delmål.
2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå optimerer døgnrytmeplanerne med beskrivelser af, hvordan borgerens ressourcer medinddrages i forhold til den praktiske hjælp.
3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Skovgården, Tårs og Vrå ved brug af afløsere sikrer, at disse har adgang til relevant dokumentation og modtager mundtlig vejledning efter behov for at kunne løse opgaven trygt og tilfredsstillende hos borgerne. Herunder forventningsafstemning med borgerne, at der i ferier og sygdom må forventes afløsere.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Leverandørens navn og adresse
Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs, Vrå, Ålborgvej 49, 9800 Hjørring
Leder
Dorthe Korsgaard Larsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 31. juli 2017, kl. 8.30, og 1. august 2017, kl. 9.00
Datagrundlag
Tilsynet interviewede: Leder, otte borgere og fire medarbejdere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Niels-Ulrik Poulsen, Ergoterapeut, Can. Soc.

Aktuelle vilkår og status
<p>Lederen orienterer om, at man aktuelt er optaget af implementering af omorganiseringen i nye distrikter. Lederen bliver fremover ansvarlig for den faglige udvikling på tværs af hjemmeplejen. Funktionen defineres yderligere pr. 1/9. Samtidig tiltræder ny daglig leder af Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs, Vrå.</p> <p>Lederen fortæller, at man har fået en god kultur i forhold til rehabiliteringsbegrebet og "Fremtidens Hjemmepleje" med fokus på den enkelte borgers hverdagsrehabilitering og mestring af hverdagen. Kunsten, ifølge lederen, er at sætte borgerne fri - uafhængige af hjemmeplejen, hvis det er muligt, eller forsætte med aktiverende hjælp. Man følger procedurerne og retningslinjerne i Håndbogen, "Fremtidens Hjemmepleje". De tværfaglige ugentlige konferencer beskrives som værdifulde, hvor man sparrer og trækker på hinandens kompetencer. Aktuelt er ca. 25 % af medarbejderne social- og sundhedsassistenter, fordelt i aften- og dagvagt.</p> <p>Medarbejdergruppen er ifølge lederen stabil, erfaren og arbejder meget selvstændigt. Der er et vel-fungerende samarbejde med planlæggerne, som kender borgerne og er lydhøre for medarbejdernes vurderinger i forhold til opgaveløsning.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres til "Fremtidens Hjemmepleje" af lederen og får kode til tablets, der rummer retningslinjer, procedurer og relevant dokumentation vedr. borgerne. Desuden anvendes sidemandsoplæring.</p> <p>Leder fortæller, at man bl.a. har haft undervisning vedr. mundhygiejne, urinvejsinfektioner og dokumentation. Social- og sundhedsassistenterne har deltaget på kommunens obligatoriske efteruddannelse og været med sygeplejerskerne ude som føl.</p> <p>Ifølge leder forekommer magtanvendelse ikke. Konflikter forebygges via gennemgående medarbejdere hos borgerne, en åben og tillidsfuld dialog og evt. et team af fx assistenter, sygeplejersker, demensvejleder og egen læge. Endvidere drøftes dilemmaer og gråzoner på ugentlige konferencer.</p>

DATAGRUNDLAG

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

3.1 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for otte borgere, hvoraf fire borgere er i et rehabiliteringsforløb.</p> <p>Dokumentationen fra Visitationen hos to af borgene er ikke opdateret. Det er derfor vanskeligt for tilsynet at skabe overblik og vurdere, om dokumentationen indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgerens samlede helbredssituation, resurser, retningsgivende mål og plejebehov. Hos en borger er bevillingen fra 5. december 2016, og vurderingen i Fællessprog 2 er fra 23. februar 2017.</p> <p>Hos en anden borger er vurderingen i Fællessprog 2 fra 25. november 2015, bevilling fra 28. juli 2017 og døgnrytmeplan fra 26. april 2017.</p> <p>Hos borger 3 og 4 er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgers behov og dokumentationen. Samtlige døgnrytmeplaner er handlevejledende og individuelt beskrevet, hvordan borgerne deltager aktivt med deres ressourcer gennem hele døgnet. Ex ved forflytning, personlig hygiejne og små praktiske opgaver, som tørre borde af i nåafstand samt små indkøb.</p> <p>Der er oprettet indsatsplaner på sundhedsydelse, som indeholder beskrivelser af en tværfaglig, sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Der mangler dog en stringens og systematik for evaluering.</p> <p>I forhold til den praktiske hjælp, som borgerne er bevilliget, mangler der dokumentation for, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i opgaveløsningen.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog, der beskriver en værdig tilgang i samarbejdet med borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de dokumenterer på tablets og helst ude hos borgerne. Kontaktpersonen har ansvaret for døgnrytmeplanen hos nye borgere samt ajourføring ved vedvarende ændringer. Medarbejderne redegør for, hvordan de bruger indsatsplanerne fremfor journalerne for at sikre en systematik og sammenhæng. Ved behov drøftes advis om morgenen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejens dokumentation i døgnrytmeplanerne kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne gennem hele døgnet. Indsatsplaner kan med fordel opdateres i samarbejde med sygeplejerskerne, således de fremstår opdateret og aktuelle. Tilsynet vurderer, at der mangler dokumentation for, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i opgaveløsningen omkring praktisk hjælp.</p>

3.2 PERSONLIG PLEJE

<p>Data</p>	<p>Borgerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. De udtrykker stor tilfredshed og tryghed ved den personlige pleje, de modtager af de faste og erfarne medarbejdere. De udtrykker ligeledes, hvordan deres ønsker og vaner respekteres, og plejen foregår på en værdig måde med afsæt i borgernes ressourcer. Ligeledes anvendes hjælpemidler, der fremmer borgernes mestring af fx påtagning af støttestrømper, komme rundt eller transportere service med rollator eller selv sætte hår med begge arme. Denne rehabiliterende tilgang afspejles ligeledes i døgnrytmeplanen.</p> <p>Ligeledes fortæller en borger, at det respekteres, at hun ikke ønsker et skylle-/tørretoilet.</p> <p>Borgerne oplever mange skiftende medarbejdere, og en enkelt borger beskriver en oplevelse af, hvordan borger selv må oplære afløsere. En borger har desuden klaget over en afløser, som leder ifølge borgeren har taget til efterretning. Borgerne udtrykker samtidig, at opgaven løses bare ikke som de faste medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ved akutte behov ringer til læge eller kollegaerne i det tværfaglige team for at få sparring. Andre faglige udfordringer drøfter de ofte inden de går hjem, skriver advis eller det drøfter om morgenen, hvor de mødes og får fælles information. Andre gange tages de faglige overvejelser med på de ugentlige tværfaglige konferencer. Det er planen i forbindelse med implementeringen af nyt dokumentationssystem at indfører triage.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de forsøger at motivere og guide borgerne ud fra principperne hjælp til selvhjælp og næsten implicit forsætter med en aktiverende støtte efter endt rehabiliteringsforløb, da de nu kender borgerne, deres ressourcer og livsindstilling/livsstil.</p> <p>Er der uoverensstemmelser i samarbejdet med borgerne, tager fx lederen, arbejdsmiljørepræsentanten, forflytningsvejlederen eller Visitationen med ud. Ofte løser problemerne sig, når man har fået drøftet kommunens serviceniveau og forventningsafstemt. Det kan observeres at borgerne er soignerede, veltilpasse og fremstår relevante i tid og sted.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje er meget tilfredsstillende med udgangspunkt i en værdig og rehabiliterende tankegang, når det er de faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Tilsynet konstaterer, at 2 borgerne ikke er tilfredse med indsatsen ved afløsere.</p>

3.3 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

<p>Data</p>	<p>Borgerne fortæller, at de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Flere har fx kald. Borgerne fortæller ligeledes, hvordan de faste medarbejderne registrerer ændringer i deres humør, sår, ødemer eller deres omgivelser. En borger har klaget, og en anden er meget utilfreds over omorganiseringen af dagcentertilbud lige før ferien og manglende tilbud gennem sommeren. Ledelsen og medarbejderne har bragt dette videre.</p> <p>En borger har træning med fysioterapeut og andre har tidligere deltaget i dette, jf. dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne har endvidere fokus på fx ernæring, sårpleje og sociale forhold, hvor bl.a. klippekortsordningen anvendes. Ved behov tages kontakt til relevante fagpersoner for at kvalificere den samlede opgaveløsning.</p> <p>Tilsynet observerer aske og brandpletter i gulvtæppet hos en borger samt en opadbøjet dørmåtte hos en anden svagtseende borger. Forhold lederen vil følge op på i forhold til risikovurdering.</p>
--------------------	--

	Hos en af borgerne har der været en særlig indsats vedr. rengøring og oprydning i hjemmet samt støtte til personlig hygiejne pga. borgerens apati.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at indsatsen vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en helhedsorienterede indsats, der bidrager til borgernes oplevelse af livskvalitet.

3.4 PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Fem borgere modtager praktisk hjælp - heraf to af borgerne i rehabiliteringsforløb i form af kompenserende og aktiverende hjælp. Borgerne oplever, at praktisk bistand til rengøring eller vasketøj udføres med udgangspunkt i deres ønsker, vaner og ressourcer. De er generelt tilfredse med kvaliteten og serviceniveauet, når det gælder faste medarbejdere. En enkelt borger ytrer ønsker om at få mere hjælp til rengøring og vask af sengetøj, da kræfterne er ved at slippe op.</p> <p>En borger hjælper til med skraldespand og sætter service på plads, en anden sætter selv vasketøj over, vander blomster og reder seng. En tredje borger rydder og tørre stuebord af. Dette er dog ikke beskrevet i døgnrytmeplanen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er særlig opmærksomme hos borgere med manglende initiativ og nedsat syn, således de hygiejnemæssig risici og borgers værdighed tilgodeses.</p> <p>Pårørende og netværket er ligeledes beskrevet som en ressource og aktiv deltagende i de praktiske opgaver i borgerens hverdagsliv, fx med at købe ind og gøre rent.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgernes hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgerens behov og den udførte hjælp. Alle borgernes hjem fremstår rene og ryddelige, ligeledes fremstår borgernes hjælpemidler rengjorte.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

3.5 TEMA REHABILITERING

Data	<p>Én af fire borgere har netop afsluttet Rehabiliteringsforløb med positiv effekt. Modtager kun træning i forhold til dysfagi.</p> <p>Dokumentationen indeholder bevilling, FS 2, Rehabiliteringsplan med indsatsområde og løbende oprettelse af mål, beskrivelser af handlinger og evalueringer. Borgerens ressourcer og motivation i forhold til træning og vedligeholdelse af sociale, fysiske og psykiske færdigheder er ligeledes beskrevet.</p> <p>Dokumentationen indeholder beskrivelser af et tværfaglige samarbejde, som eksempelvis sygeplejerske, læge og ergo- og fysioterapeut, og ADL taxonomi anvendes som supplement i kortlægningen af borgerens behov.</p> <p>Dokumentationen indeholder beskrivelser af, hvordan borgeren har været eller forsøgt medinddraget i udformningen af mål. Målene er brede og mangler datoer for evaluering. Der evalueres dog løbende i takt med de opgaver, som borgerne mestre. Der kan være en manglende systematik i, hvor og hvad der skrives i handlinger og evalueringer.</p> <p>To borgere har svært ved at redegøre for, om de har været medinddragede i fastlæggelse af mål, aftaler og indsatser. De to andre borgere fortæller, at de har været inddraget. Bl.a. fortæller den ene, at de har oprettet mål og evalueret løbende på medarbejderens tablet. Tilsynet observerer ligeledes borgerens registreringer af selvtræning vedr. dysfagi.</p>
-------------	---

	<p>Borgerne oplever et velfungerende samarbejde mellem de involverede fagpersoner både tværfagligt og tværsektorielt. En borger nævner fx også Blindeinstituttet og viser en bordlup frem.</p> <p>Borgernes pårørende og netværk er efter borgernes ønske involveret ift. aftaler og indsatser. De beskrives af borgerne som en aktiv støtte i rehabiliteringsprocessen. Bl.a. orienteres tilsynet om, hvordan pårørende har bygget højbede, så en borger kan grave kartofler op og transportere dem på sin rollator.</p> <p>To af de øvrige borgere i rehabiliteringsforløb udtrykker ligeledes, at deres funktionsniveau er forbedret i form af øget mestringsevne ved personlige hygiejne og påklædning samt små praktiske opgaver, som fx oprydning og blomstervanding.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at procedurerne i håndbogen, "Fremtiden Hjemmepleje" følges. De kan redegøre for deres roller som forløbsansvarlige og kontaktpersoner i forbindelse med rehabiliteringsforløbet. De fortæller bl.a., hvordan de arbejder med hverdagsrehabilitering via en nysgerrig og undersøgende tilgang til borgerens tidligere funktionsniveau, og derudfra definerer meningsfulde mål.</p> <p>Medarbejderne beskriver de ugentlige konferencer som værdifulde for det tværfaglige samarbejde. Det bidrager til ideer/løsninger, der kan træne og vedligeholde borgernes sociale, fysiske og psykiske færdigheder.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at indsatsen i forbindelse med rehabiliteringsforløbet er meget tilfredsstillende, herunder et velfungerende tværfagligt samarbejde, der kvalitetssikrer en helhedsorienterede indsats. Tilsynet vurderer dog, at indsatsområderne kan fremstå mere sammenhængende og systematiske.

3.6 SÆRLIGT FOKUSOMRÅDE - MAGTANVENDELSE

Data	<p>Ifølge medarbejderne forekommer der ikke brug af magtanvendelse eller indgriben i borgerens selvbestemmelsesret. Medarbejderne kender til retningslinjer for magtanvendelse, som ligger på tablets, og de kan redegøre for reglerne.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes redegøre for pædagogiske tiltag, der forebygger magtanvendelse og konflikter, som eksempelvis personskit, sekvenspleje og en værdig og åben dialog med borgerne. Temaet er en del af uddannelserne, og social- og sundhedsassistenterne har berørt det på kommunens obligatoriske efteruddannelse.</p> <p>Ved dilemmaer eller gråzoner tages det ofte med på konferencerne til sparring og mulige løsninger.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er yderst tilfredsstillende kendskab til retningslinjer for magtanvendelse, og medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for indsatser, der forbygger indgreb i borgerens selvbestemmelsesret.

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne fortæller, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld, når det gælder de faste medarbejdere.</p> <p>I kommunikationen med borgerne lægger medarbejderne vægt på ikke at tale ned til borgerne, og respekterer, at man er i deres hjem. At de som medarbejdere ikke kan lave om på borgernes livsstil, men vejlede dem og evt. spørge undrende ind til deres velbefindende, hvis der er noget, som ikke er, som det plejer. Medarbejderne bruger deres kendskab til borgerne og evt. deres livshistorie. Ex ikke rydde op, så borgerne ikke ved, hvor tingene står.</p>
------	--

	En medarbejder fortæller, man godt kan tage drøftelsen med borgeren, bare det gøres ordentligt, og man fagligt kan argumentere for sine handlinger.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er meget tilfredsstillende, og medarbejderne udviser en professionel og respektfuld adfærd i hverdagen.

TILSYNETS FORMÅL

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Om borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og de beslutninger, der er truffet af byrådet samt kommunens kvalitetsstandarder og øvrige kommunale beslutninger
- Om hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk forsvarligt.
- Om der er en god sammenhæng og kvalitet i indsatserne.
- Om der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
- Om indsatserne er forebyggende, så der gribes ind inden mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- At indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale plejecentre, hjemmeplejegrupper og handicap- og psykiatritilbud

Uanset hvilket område der føres tilsyn med, har BDO fokus på den rehabiliterende tankegang, ligesom anbefalinger til fremadrettet udvikling tager sit naturlige udgangspunkt i, at rehabilitering er den helt overordnede faglige tilgang i Ældre og Handicap Forvaltningens tilbud.

4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne.

Ved de uanmeldte tilsyn giver BDO en helhedsvurdering af leverandøren på baggrund af systematisk indsamling af data ud fra fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Det skriftlige grundlag
- Personlig pleje og omsorg
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Praktisk hjælp
- Tema: Rehabilitering
- Tema: Magtanvendelse
- Kommunikation og adfærd

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> 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 <i>kan</i> følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> 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.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> 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.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> 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.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> 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.

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 rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

KONTAKT

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
MARGIT KURE
Manager
m: 24295072
e: mku@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.