

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre - og Handicap Forvaltningen

Hjemmeplejen Hirtshals

Anmeldt tilsyn

Juli 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Det skriftlige grundlag	4
3.2	Personlig pleje	5
3.3	Sundhedsfremme og forebyggelse	5
3.4	Praktisk bistand	6
3.5	Tema rehabilitering	6
3.6	Særligt fokusområde - magtanvendelse	7
3.7	Kommunikation og adfærd	8
4.0	Tilsynets formål	9
4.1	Indhold og metode	9
4.2	Vurderingsskala	10
5.0	Præsentation af BDO	11

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 Hjemmepleje Hirtshals. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Borgerne føler sig medinddraget, og plejen tager udgangspunkt i den rehabiliterende tankegang.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærden er særdeles tilfredsstillende hvor udviser en professionel tilgang og giver indtryk af høj grad af etik og moral i mødet med borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen beskriver borgernes helbredsstatus og plejebehov og kan karakteriseres som tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne mangler dog i højere grad beskrivelser af borgernes ressourcer, samt hvordan de medinddrages i plejen.

Der er oprettet relevante indsatsplaner, men tilsynet vurderer, at disse mangler en mere systematisk og stringent opbygning samt løbende opfølgning og evaluering.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser, borgernes behov og den levede indsats.

Tilsynet vurderer, at indsatsen og det tværfaglige samarbejde i forbindelse med rehabiliteringsforløbet er meget tilfredsstillende. Indsatsplanerne mangler dog en mere systematisk og stringent opbygning i forhold til at beskrive de handlingsvejledende indsatser, ligesom der mangler en systematisk opfølgning og evaluering af rehabiliteringsforløbet.

Medarbejderne har et særdeles tilfredsstillende kendskab til retningslinjer for magtanvendelse og kan fagligt og kompetent redegøre for indsatser og eksempler, der fremmer det gode og værdige samarbejde.

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, at Hjemmepleje Hirtshals sikrer, at døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, samt hvordan de medinddrages i plejen og de praktiske opgaver.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen holder fokus på at skabe en mere ensartet og systematisk opbygning af indsatsplaner, herunder rehabiliteringsplanen i forhold til opfølgning og vurdering af effekt.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til dialog med visitation for hjælpemidler med henblik på muligheden for at optimere tids- og arbejds gange hos de rehabiliteringsborgere, som er bevilget et hjælpemiddel.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Leverandørens navn og adresse
Hjemmeplejen Hirtshals, Østergade 30, 9850 Hirtshals
Leder
Anita Thomsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 20. og 21. juli 2017
Datagrundlag
Tilsynet interviewede: Leder, syv borgere og fire medarbejdere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager, Niels-Ulrik Poulsen, ergoterapeut, Can Soc. Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

Aktuelle vilkår og status
<p>Leder orienterer tilsynet om, at man pr. 1/9 modtager 8 nye medarbejdere som et led i den nye omorganisering. I takt med, at borgerne er blevet mere komplekse, er man i gang med at udvikle kontaktpersonfunktionen. Målet er at højne kontinuiteten i plejen til borgerne, styrke ansvarligheden og sikre en løbende dokumentation. Lederen er optaget af relationen som et af det bærende elementer i samarbejdet med borgeren og det tværfaglige samarbejde. Ifølge lederen har det bl.a. været en af de værdifulde effekter af de tværfaglige konferencer, og leder ser positivt frem til, at hjemmesygeplejen flytter ind på samme matrikel.</p> <p>Lederen har løbende egenkontrol på dokumentationen og tæt samarbejde med planlæggerne i forhold til kvalitetssikring af indsatsen. Leder oplever stor interesse og kompetencer blandt de nyuddannede medarbejdere i forhold til udarbejdelse af dokumentationen og en åbenhed og velvilje til at sparre og hjælpe hinanden på tværs.</p> <p>I forhold til komplekse borgere med mentale problemstillinger såsom hukommelsessvækkelse organiseres der teams blandt dag- og aftenvagter, og der samarbejdes med demenskonsulent, fysio- og ergoterapeut, visitationen samt hjemmesygeplejen. I forhold til retningslinjer for magtanvendelse findes disse ifølge lederen i Care.</p> <p>Jf. rehabiliteringsborgerne følger man procedurerne og retningslinjerne i håndbogen "Fremtidens Hjemmepleje". Man tilstræber at stoppe op efter 10 uger for at evaluere effekt og drøfte tiltag efter 12 ugers rehabiliteringsforløb. Ifølge lederen forsætter de fleste borgere med hjælp(aktiverende) til personlig hygiejne og rengøring, jf. § 83. Rehabiliteringsforløbene har for langt de fleste borgere en effekt, og ifølge lederen giver det en faglig tilfredsstillelse hos medarbejderne.</p> <p>Aktuelt er ca. 1/3 af medarbejderne social- og sundhedsassistenter. Der afholdes månedlige møder med deltagelse af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, hvor de drøfter konkrete borgerproblestillinger og sikrer koordinering og forventningsafstemning af Sundhedsydelser og opgaveløsningen generelt.</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

Dokumentationen er gennemgået for syv borgere. Fire borgere modtager personlig pleje og praktisk hjælp.

Hos to borgere mangler Visitationen at udarbejde Fællessprog 2, hvorfor der mangler et generelt overblik over borgernes problemstillinger, formål med indsatsen, bevillinger og indsatspakker. For begge er der lavet døgnrytmeplan, hvor borgerens problemstillinger beskrives, og hvilken hjælp borgeren modtager gennem hele døgnet. For den ene borger er det beskrevet, hvordan borgers ressourcer er medinddraget i morgen- og formiddagsplejen, men hvor dette mangler beskrevet resten af døgnet.

Hos den anden borger er der beskrevet, hvordan medarbejderne understøtter borgerens mobilitet ved gangtræning efter endt rehabiliteringsforløb, men hvor der ligeledes mangler beskrivelser for resten af døgnet.

I forhold til de to øvrige borgere indeholder døgnrytmeplanerne beskrivelser af borgers samlede helbredssituation og plejebehov.

For de to borgere mangler der beskrivelser af borgernes ressourcer og medvirken i plejen og de praktiske opgaver. En af borgerne er visiteret til aftenhjælp, men det fremgår ikke af døgnrytmeplanen, hvad hjælpen består af.

For en anden borger er der oprettet mål og beskrevet handlingsvejledende indsatser til en start, som følges op og evalueres. Nye tiltag mangler derimod beskrivelser af de handlingsvejledende indsatser, ligesom der mangler konkret opfølgning og evaluering.

For to af borgerne er der en sammenhæng mellem den visiterede hjælp og dokumentationen.

Dokumentationen indeholder beskrivelser af en sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Der er oprettet indsatsplaner, men der er ikke stringens i forhold til oprettelse af mål, dato for evalueringer samt hvor handlingerne og evalueringer skrives i skabelonen.

Hos to borgere er der oprettet indsatsplaner i forhold til sundhedsfaglige ydelser, såsom ernæring og udskillelse af affaldsstoffer.

For den ene borger er der ikke oprettet mål eller datoer for evalueringer. I forhold til handlinger er disse beskrevet løbende eksempelvis forhold til, hvad borgeren har spist, samt hvad medarbejderne har gjort af understøttende tiltag for at sikre en sufficient ernæring. Indsatsplanen mangler handlingsvejledende indsatser, og den er ikke fulgt op og evalueret.

Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.

Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser og samarbejdet med borgerne. Bl.a. hvis man har været fraværende i længere tid eller til introduktion af nye medarbejdere.

Der er en tydelig ansvarsfordeling med hensyn til koordinering og information ved opstart af nye borgere, som tildeles en kontaktperson. Medarbejderne giver udtryk for, at de ansvarlige kontaktpersoner er tovholdere og noterer og dokumenterer ændringer i indsatsplaner eller døgnrytmeplanen, jf. borgernes aktuelle behov mm. Der er afsat tid til dokumentation.

Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen beskriver borgernes helbredssituation og plejebehov og kan karakteriseres som tilfredsstillende. Tilsynet vurderer dog, at døgnrytmeplanerne i højere grad mangler beskrivelser af borgernes ressourcer, samt hvordan de medinddrages i plejen.</p> <p>Der er oprettet relevante indsatsplaner, men disse mangler en systematisk opbygning i forhold til sammenhæng og helheden.</p>
----------------------------	--

3.2 PERSONLIG PLEJE

Data	<p>Borgerne oplever i høj grad, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den personlige pleje, de modtager.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne tager udgangspunkt i deres ønsker og vænner, og der lyttes til deres aktuelle behov. De inddrages værdigt og respektfuldt og bidrager med det, de kan i forhold til deres dagsform.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. gennem deres daglige observationer og spørgsmål til borgerne. Herudover gennemgår de dagligt advis og dokumentation og beskriver en åben og tillidsfuld dialog i medarbejdergruppen. Der er endvidere afsat tid på de ugentlige konferencer til drøftelse og tværfaglig sparring, hvor der måtte være behov.</p> <p>Borgerne fremstår velsoignerede, veltilpasse og orienterede i tid og sted, hvilket er i god overensstemmelse med dokumentationen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en inddragende og rehabiliterende tankegang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser, borgernes behov og den leverede indsats.</p>

3.3 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	<p>Borgerne giver udtryk for, at de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i deres mentale og fysiske tilstand. Eksempelvis sår, hævelser eller opfølgning på bestilling af rollator eller information om Klippekort. Flere har nødkald og erfaring med, at de virker, hvilket giver dem og netværket tryghed.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for særlige indsatser vedr. relevante risici i forhold til borgernes situation. Fx hos borgere som ryger, hvor medarbejderne har fremskaffet et rygeforklæde og kontrolleret brandalarm. Et andet eksempel er hos borger med et misbrug, hvor medarbejderne er særligt opmærksomme på ernæring, diabetes eller andre sundhedsfaglige tiltag.</p> <p>Det kan konstateres, at der tages hånd om observerbare risici, både fysiske, sociale og psykiske, idet disse er beskrevet i døgnrytmeplanen, og der udarbejdes særlige indsatsplaner, fx omkring ernæring og katheter.</p> <p>På de ugentlige konferencer er der afsat tid til tværfaglig sparring, og her drøfter de borgere, hvor der måtte være behov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at indsatsen vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende, hvor medarbejderne yder en helhedsorienteret indsats og giver relevante eksempler på, hvordan de understøtter, at borgernes situation ikke forværres.</p> <p>Der er oprettet relevante indsatsplaner, men tilsynet vurderer, at disse mangler en mere systematisk og stringent opbygning samt løbende opfølgning og evaluering.</p>

3.4 PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Borgerne oplever, at den praktiske bistand udføres med udgangspunkt i deres ønsker og vaner, og de er generelt tilfredse med kvaliteten og serviceniveauet. En enkelt borger har tilkøbt sig ekstra rengøring på et tidspunkt, men er i det daglige godt tilfreds. Borgerne giver alle udtryk for, at de bidrager med det, de kan, som fx tørre støv af og for nogen støvsuge eller lægge vasketøj sammen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser ved hygiejnemæssig risici. Bl.a. ved smittefare og særlige snavsede hjem, og de hjælper borgerne med at være velsoigneret. Med udgangspunkt i borgernes dagsform og funktionsniveau forsøger medarbejderne at motivere borgerne ud fra en aktiverende indsats og principperne hjælp til selvhjælp.</p> <p>Det kan ved observation konstateres, at borgernes hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgerens behov. I alle tilfælde fremstår hjemmet rent og ryddeligt, ligeledes fremstår borgernes hjælpemidler rengjorte.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende og med udgangspunkt i en motiverende og rehabiliterende tankegang.

3.5 TEMA REHABILITERING

Data	<p>Tilsynet har gennemgået 3 rehabiliteringsforløb. Der er udarbejdet FS 2 og borgerstatus på alle 3 borgere, hvor bevillingen, formålet og begrundelsen fremgår. Hos en af borgerne er der ifølge lederen visiteret ADL 2 og ikke ADL 1, hvilket planlægger, har ajourført på det udleveret materiale.</p> <p>Dokumentationen indeholder beskrivelser af borgerens ressourcer, i forhold til hverdagsrehabilitering samt vedligehold af fysiske færdigheder. Det er delvist beskrivelser i forhold til borgernes psykiske og sociale færdigheder, og hvilken værdi dette kan have i rehabiliteringsprocessen.</p> <p>Dokumentationen indeholder beskrivelser af det tværfaglige samarbejde, bl.a. i forhold til hjemmesygeplejen, diætist og ergoterapeut. Der observeres brug af ADL taxonomen som et redskab i kortlægningen af borgerens behov. Samarbejdet med netværk beskrives ligeledes som en ressource.</p> <p>Dokumentationen indeholder beskrivelser af, hvordan borgeren har været medinddraget i processen omkring udarbejdelse og forventningsafstemning omkring meningsfulde mål for borgeren. Det fremgår ligeledes, hvem der er borgerens forløbsansvarlig og kontaktperson.</p> <p>I rehabiliteringsplanerne foreligger der indsatsområde, mål, handlinger og evalueringer.</p> <p>Målene kan være omfattende og indeholder flere mål under det samme mål. Der mangler datoer for evaluering af mål (evt. delmål).</p> <p>I handlingerne beskrives/konstateres, hvad der sker hos borgeren, frem for hvilke indsatser der skal iværksættes for at understøtte målet.</p> <p>Indsatsplanerne mangler opfølgning og evaluering samt beskrivelser af effekten.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at der har været medinddragede i fastlæggelse af mål, aftaler og indsatser, som fx at kunne købe ind, gå ud til postkassen, lave mad selv eller klare morgenplejen selvstændigt. Ofte med reference til, hvad de kunne tidligere.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de motiveres til at bruge deres ressourcer i den daglige indsats, og medarbejderne er opmærksomme på deres dagsform. Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne respekterer borgernes til- og fravalg i dagligdagen i forhold til at prioriterer og udnytte ressourcerne optimalt.</p>
-------------	--

	<p>Borgerne oplever, at der foregår et tværfagligt samarbejde imellem faggrupper, som fx hjemmesygeplejen eller misbrugskonsulenter.</p> <p>Enkelte borger nævner, hvordan deres netværk har været inddraget i forhold til at bistå med praktiske opgaver i hverdagen, såsom vasketøj, købe ind, hente medicin etc.</p> <p>Borgerne oplever, at deres funktionsniveau og velbefindende er forbedret under forløbet, selv om nogle synes, det går langsomt, og der er lange udsigter. En enkelt borger undrer sig over den lange ventetid på rollator, der hindrer vedkommende i at blive mere selvhjulpne i hverdagen. Tilsynet ser problematikken beskrevet i dokumentationen og får i tilbagemeldingen at vide, at der netop er efterspurgt handling på opgaven på denne uges konference.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med rehabilitering, men fortæller, at det kan være en længerevarende proces i forhold til relationsopbygning og fastsættelse af meningsfulde mål.</p> <p>På de ugentlige konferencer drøftes nye rehabiliteringsborgere, og borgerne får tildelt en forløbsansvarlig og kontaktperson. Medarbejderne kan redegøre for deres egen rolle, funktion og ansvar i forbindelse med rehabiliteringsforløbet og de løbende evalueringer efter 2, 5, 10 og 12 uger.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende og konstruktiv tværfaglig samarbejde. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan de bruger det tværfaglige team på konferencerne og i dagligdagen, hvis de står i udfordringer eller vanskeligheder i samarbejdet med borgeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de inddrager borgerne gennem en proces med undersøgende og nysgerrige spørgsmål og evt. brug af livshistorie som katalysatorer til at definere og udarbejde meningsfulde mål. I den forbindelse kan netværket være en ressource og vigtig i forhold til forventningsafstemning, og hvordan de kan understøtte det samlede rehabiliteringsforløb i hverdagen. Det kan fx være <u>ikke</u> at gøre noget for deres pårørende, men hellere understøtte hjælp til selvhjælp. Eller bidrage med opgaver i dagligdagen, der understøtter prioriteringen af ressourcer i forhold til de opsatte mål.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at indsatsen og det tværfaglige samarbejde i forbindelse med rehabiliteringsforløbet er meget tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer at Hjemmeplejen Hirtshals er godt på vej i forhold til dokumentationen. Indsatsplanerne mangler dog en mere systematisk og stringent opbygning i forhold til at beskrive de handlingsvejledende indsatser, ligesom der mangler en systematisk opfølgning og evaluering af rehabiliteringsforløbet.</p>

3.6 SÆRLIGT FOKUSOMRÅDE - MAGTANVENDELSE

<p>Data</p>	<p>Medarbejderne oplever ikke magtanvendelse i hverdagen. Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde give en række konkrete eksempler på, hvordan de gennem empati, det gode kendskab, kontinuitet og pædagogiske tiltag undgår magtanvendelse eller konfliktoptrapning. Fx bruges personskit, forhandling, motiverende samtaler, brug af livshistorier eller afvente til senere for derefter at give besked (dokumentere) til næste vagt. Endvidere beskrives konferencerne og den tværfaglige sparring som værdifuld til at kvalitetssikre opgaveløsningen og samarbejdet med borgerne.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for retningslinjer og procedurer, som findes på deres tablets, og der er bevågenhed og støtte fra lederen.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der er særdeles tilfredsstillende kendskab til retningslinjer for magtanvendelse, og medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for faglige indsatser.</p>

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne vurderer, at der er en særdeles god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld og værdig. Kommunikationen er målrettet og tilpasset den enkelte borgers kommunikative og mentale behov. Bl.a. er samtlige borgere orienteret om tilsynets besøg og tilsynsførendes navn.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne. Eksempelvis som det at være bevidst på, at man er på besøg i borgernes hjem, og man observerer og vurderer den aktuelle situation.</p> <p>Flere steder observerer tilsynet brug af kalenderoversigt og lamineret kontaktoplysninger på hjemmeplejen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærden er særdeles tilfredsstillende. Medarbejderne har en professionel tilgang. Medarbejder giver indtryk af høj grad af etik og moral i mødet med borgerne.</p>

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.