

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre - og Handicap For-
valtningen

Hjemmeplejen Højene /Tversted

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	7
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 Hjemmeplejen Højene /Tversted. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at forholdene kan karakteriseres som:

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. Tilsynet vurderer dog, at der kan ske en øget ensartethed og systematisk opbygning af indsatsområder ligesom flere mangler opfølgning og evaluering.

Tilsynet vurderer, at der generelt er overensstemmelse mellem den visiterede og den dokumenterede hjælp, og den leverede hjælp svarer til borgerens behov.

Kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp samt de sundhedsfremmende og forbyggende foranstaltninger er meget tilfredsstillende og afspejler i høj grad, at den rehabiliterende tankegang er integreret i daglig praksis hos borgerne. Medarbejderne er fagligt kompetente og kan på en fyldestgørende måde redegøre for de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der er et veletableret og velfungerende tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at de igangsatte indsatser understøttes og afspejles i borgernes dokumentation.

Tilsynet vurderer, at indsatsen i forbindelse med rehabiliteringsforløbet er meget tilfredsstillende. Medarbejderen kan på en faglig og kompetent måde redegøre for projekt fremtidens hjemmehjælp samt egne overvejelser i den forbindelse. Der foretages en systematisk opfølgning på borgerens forløb, og det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Borgerne medinddrages i forløbet og tilsynet vurderer, at de igangsatte indsatserne generelt understøttes af dokumentationen. Tilsynet bemærker dog, at forløbet i endnu højere grad kan have fokus på at en ensartet og systematisk opbygning med henblik på effektivisering.

Medarbejderne har et godt kendskab til retningslinjer for magtanvendelse og kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for faglige overvejelser og indsatser.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at omgangstonen mellem medarbejdere og borgere er meget tilfredsstillende og præget af medinddragelse, imødekommenhed og respektfuldt samarbejde. Tilsynet vurderer ligeledes, at kommunikationen mellem medarbejderne er åben og tillidsskabende og i høj grad er med til at understøtte det faglige fokus og tværfaglige 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 Højene/Tversted fortsat holder fokus på udarbejdelse af indsatsområder, således at disse udarbejdes ensartet og systematisk og løbende følges op og evalueres.
2. Tilsynet anbefaler, at Højene/Tversted fortsat holder fokus på udarbejdelse af rehabiliteringsplaner, således at disse udarbejdes ensartet og systematisk med henblik på at dokumentere effekten af indsatsen.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Leverandørens navn og adresse
Hjemmeplejen Højene/Tversted, Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring
Leder
Ann Brix Lytzen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 4. juli 2017, kl. 8.30 - 15.00
Datagrundlag
Tilsynet interviewede: Leder, syv borgere og tre medarbejdere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Gitte Stentoft, pædagog, PD i special pædagogik

Aktuelle vilkår og status
<p>Leder fortæller, at gruppen i forbindelse med den forestående omorganisering flytter til andre lokalteter, og at der kommer til at ske en ændring i medarbejdersammensætning.</p> <p>Der er ansat 60 medarbejdere, hvoraf 15 er social- og sundhedsassistenter fordelt i dag- og aftenvagter og resten er social- og sundhedshjælpere. Nye medarbejdere introduceres af leder, tilbydes introduktionsdage med fagligt indhold, deltager som føl i seks dage og har sidemandsoplæring i FMK og omsorgssystemet.</p> <p>Undervisning til nye medarbejdere i Fremtidens hjemmehjælp forestås af et ledertalent.</p> <p>Der har været arbejdet målrettet med kontinuitet i borgerforløb, og der er ansat faste afløsere i alle vagter.</p> <p>Leder oplever en fortsat udfordring i deres dokumentationspraksis særligt i forhold til at få skabt overblik og udarbejdet en systematisk dokumentation. Medarbejderne er blevet bedre til at udarbejde indsatsområder på borgere som bevilges rehabilitering. Der er afsat en halv time i forbindelse med den tværfaglige konference, hvor medarbejderne kan følge op på dokumentationen.</p> <p>I forhold til rehabiliteringsforløb afholdes der ugentligt tværfaglige teammøder for begge team med deltagelse af fysio- og ergoterapeut, sygeplejersker og visitation, som præsenterer nye borgere.</p> <p>Leder fortæller, at medarbejderne i forhold til rehabiliteringsborgerne arbejder med "smart" mål og sætter mål sammen med borgerne. Hun oplever modsat tidligere, at det kun er rengøringsopgaverne, der i overvejende grad bliver bevilget som kompenserende ydelser.</p> <p>Gruppen har faglig undervisning en til to gange om måneden og gode muligheder for kompetenceudvikling, fx neuropædagogik og efteruddannelse for social- og sundhedsassistenter.</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>Dokumentationen er gennemgået for syv borgere, heraf tre borgere i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Dokumentationen giver et overblik over borgerens samlede problemstillinger og behov for hjælp og støtte. Der er udfyldt døgnrytmeplaner på fire borgere. Døgnrytmeplanerne er generelt aktuelle og beskriver borgerens behov for hjælp og støtte, samt hvordan pleje og omsorg planlægges og udføres.</p> <p>Der er generelt sammenhæng mellem borgernes bevilling og det dokumenterede. En døgnrytmeplan fremstår ikke aktuel og bør opdateres, da borger ikke længere modtager hjælp om aftenen. En anden borger er bevilget hjælp om aftenen, hvilket ikke er beskrevet i borgerens døgnrytmeplan.</p> <p>Tre borger er bevilget kompenseret hjælp til rengøring. Opgaven er noteret i døgnrytmeplanen, men i to tilfælde mangler der beskrivelser af, hvilke opgaver der skal løses, ligesom der mangler beskrivelser af, om og evt. hvordan borgernes ressourcer medinddrages.</p> <p>Hos alle borgere er der oprettet relevante indsatsområder. Ca. halvdelen af disse indsatsområder mangler en systematisk opbygning med beskrivelse af mål og handlinger. Der noteres løbende i indsatsområderne, men opfølgningen og evaluering fremstår mere som løbende journalnotater.</p> <p>Medarbejderne anvender deres dokumentation aktivt i hverdagen og særligt, hvis de skal hjælpe borgere, de ikke kender så godt. Alle medarbejdere kan oprette og anvender indsatsområder.</p> <p>Nye borgere introduceres af visitationen på de tværfaglige konferencer. Borgerne tildeles en kontaktperson, som også er ansvarlig for at udarbejde en døgnrytmeplan, og rehabiliteringsborgerne tildeles ligeledes en forløbsansvarlig.</p> <p>I forlængelse af de tværfaglige konferencer har medarbejderne en halv time, således at de har mulighed for at følge op på dokumentationen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. Tilsynet vurderer dog, at der mangler en ensartet og systematisk opbygning af de oprettede indsatsområder, ligesom flere mangler opfølgning og evaluering.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der generelt er overensstemmelse mellem den visiterede og den dokumenterede hjælp.</p>

3.2 PERSONLIG PLEJE

Data	<p>Borgerne giver udtryk for meget høj tilfredshed med udførelsen af den personlige pleje, de modtager. Borgerne oplever i høj grad kontinuitet i hverdagen og udtrykker stor tryghed med indsatsen og samarbejdet med de faste medarbejdere. Borgerne oplever, at det som oftest er de samme afløserne, som kommer i hjemmet, og afløserne kender til de opgaver, de skal løse.</p> <p>Borgerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i den daglige pleje og omsorg. En borger fortæller, at han selv klarer den personlige pleje i hverdagen, men får hjælp til badet. Medarbejderne er gode til at motivere borgeren til selv at udføre de opgaver, som han selv kan.</p> <p>Medarbejderne sikrer borgernes pleje og omsorg via samarbejde med borgerne i hverdagen samt løbende sparring og drøftelser med kollegaer, når der observeres ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne hjælper borgerne med at være pæne og velsoignerede. I forhold til en dement borger kan medarbejder på en meget faglig og fyldestgørende måde redegør for, hvordan de sikrer borgerens trivsel i hverdagen.</p> <p>Ved akutte ændringer kontaktes en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Ændringer i borgerens tilstand drøftes ligeledes på de tværfaglige møder. Medarbejderne oplyser, at de har mulighed for at igangsætte ekstra hjælp i akutte situationer i op til fem dage uden forudgående visitation. Der er god sammenhæng i opgaveløsning igennem hele døgnnet, og medarbejderen kommunikerer ved vagtskifte.</p> <p>I forhold til borgere med demens deltager demenskonsulenten ad hoc på de tværfaglige møder. Demenskonsulenten tager på hjemmebesøg, vurderer situationen, kontakter praktiserende læge og tager initiativ til at igangsætte indsatser. I disse situationer oplever medarbejderne at der er en god og dækkende korrespondance via dokumentationen.</p> <p>Tilsynet observerer, at alle borgere er velsoignerede.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at kvaliteten af den personlige pleje er meget tilfredsstillende, og at indsatserne i høj grad afspejler, at den rehabiliterende tankegang er integreret i daglig praksis hos borgerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at hjælpen svarer til borgernes behov, og at der er sammenhæng mellem den bevilgede og leverede hjælp.</p>

3.3 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	<p>Borgerne giver udtryk for, at de er meget trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for konkrete indsatser vedrørende relevante risici hos borgerne, eksempelvis i forhold til hud og ernæring. Medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgernes tilstand, som løbende drøftes og følges op på deres ugentlige tværfaglige konferencer. Tilsynet kan samtidig konstatere, at dokumentationen afspejler denne viden omkring sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for indsatser i forhold til demente borgere, og de observationer de gør sig, samt samarbejde med de pårørende. I forhold til psykiatriske borgere er der ofte behov for et tæt forløb med psykiatrien. Hos særlige udsatte borgere er der altid to medarbejdere i hjemmet samtidig.</p> <p>Det kan konstateres, at der tages hånd om alle observerbare risici, både fysiske, sociale og psykiske, og disse er beskrevet i dokumentationen.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at indsatsen vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt kompetente og på en fyldestgørende måde kan redegøre for de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet bemærker, at der er et veletableret og velfungerende tværfagligt samarbejde i forhold til den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de igangsatte indsatser understøttes og afspejles i borgernes dokumentation.</p>
----------------------------	---

3.4 PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Tre borgere modtager hjælp til rengøring.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den praktiske bistand udføres med udgangspunkt i deres ønsker og vaner. En borger har Klippekort, og anvender blandt andet dette til ekstra rengøring.</p> <p>En borger tilkendegiver dog, at han mener, at rengøring hver 3. uge ikke er hyppigt nok og kunne ønske et højere serviceniveau i Hjørring Kommune.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser og hygiejnemæssige risici. Hos borgere med særlige behov kan der afviges fra serviceniveau hver 3. uge til hyppigere rengøring, eksempelvis hos borgere med astmatiske bronkit og svagtseende.</p> <p>Det kan ved observation konstateres, at borgernes hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgerens behov. Alle hjem fremstår rene og ryddelige, og borgerens hjælpemidler syner rengjorte.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk bistand er meget tilfredsstillende.

3.5 TEMA REHABILITERING

Data	<p>Tilsynet har besøgt tre borgere, som er i et rehabiliteringsforløb.</p> <p>Hos alle borgere er der udarbejdet retningsgivende mål og formål med indsatsen samt udarbejdet fyldestgørende konklusion. Der er ligeledes udarbejdet et indsatsområde for rehabilitering, hvor der foretages en løbende dokumentation. Hos to borgere er der udarbejdet mål og handling med konkrete handlingsvejledende indsatser. Rehabiliteringsplanerne er løbende fulgt op og evalueret. Hos den tredje borger mangler der udfyldelse af mål og handlinger, hvilket gør det svært at foretage en systematisk opfølgning og evaluering af effekten af de igangsatte indsatser.</p> <p>Dokumentationen indeholder beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer har været medinddraget.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de har haft en startsamtale i hjemmet og har været medinddraget i fastlæggelse af mål, aftaler og indsatser. Borgerne oplever medarbejderne som lydhøre og giver udtryk for, at de fastsatte mål har taget udgangspunkt i borgerens egne mål og behov.</p> <p>En borger oplever, at vedkommendes funktionsniveau er forbedret under forløbet og skal snart afsluttes, da hun har nået målet for indsatsen. En anden borger afsluttede selv sit forløb midtvejs, da hun manglende overskud til at træne, men fortæller, at hun gerne vil i gang igen for at lære at gå uden gang rollator.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne føler sig godt klædt på i forhold til at arbejde ud fra den rehabiliterende tankegang og får god støtte og sparring af de tilknyttede terapeuter. Det er ikke længere et projekt for medarbejderne, men blevet en integreret måde at arbejde på i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra metoden "smart" mål.</p> <p>Medarbejderne udarbejder mål i samarbejde med borgerne, som er afsæt for den hjælp og støtte, borgerne modtager. Borgerne er positive og motiveret, hvilket medarbejderne mener blandt andet skyldes, at de selv er med til at opsætte målene.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer hver uge, hvor borgerne systematisk bliver gennemgået hver uge 2, 5, 10 og 12 uge. Borgerne kan ligeledes drøftes løbende efter behov. En gang månedlig deltager aften- og nattevagter, hvilket giver gode muligheder for at udveksle erfaringer om borgerne. Oplevelsen er, at alle vagter er engagerede og møder ind, hvilket de oplever er med til at styrke kvaliteten i forløbet.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever det som positivt og et stort fremskridt, at der afholdes tværfaglige konferencer. Møderne er velfungerende, og de oplever at det blandt andet er blevet meget nemmere og hurtigere at få hjælpemidler til borgerne.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at indsatsen i forbindelse med rehabiliteringsforløbet fungerer meget tilfredsstillende. Medarbejderne kan på en kompetent måde redegøre for faglige overvejelser, samt hvordan borgerne medinddrages. Tilsynet vurderer, at der foretages en systematisk opfølgning på borgernes forløb, og det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Tilsynet vurderer, at de igangsatte indsatser generelt understøttes af dokumentationen. Tilsynet bemærker dog, at man med fordel kan have fokus på en mere ensartet og systematisk opbygning af rehabiliteringsplanen i forhold til opfølgning og vurdering af effekt.</p>

3.6 SÆRLIGT FOKUSOMRÅDE - MAGTANVENDELSE

<p>Data</p>	<p>Medarbejderne kender til retningslinjer for magtanvendelse og kan redegøre for disse. Medarbejderne har adgang til retningslinjer og procedurer via Care</p> <p>Medarbejderne har ikke oplevet situationer, hvor de har anvendt magt, men kan redegøre for konkrete situationer, samt hvilke faglige overvejelser de gør sig i den forbindelse. Eksempelvis hos en borger som bruger blødt bælte, men selv har accepteret dette. Hos en anden borger, som kan blive vred, forsøger de at forlade borgeren for at vende tilbage senere. Her oplever de som oftest, at borgeren så gerne vil tage imod hjælpen.</p> <p>Medarbejderne gør brug af sygeplejersken i de konkrete situationer.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til retningslinjer for magtanvendelse, og at de på en meget tilfredsstillende vis kan redegøre for faglige overvejelser og indsatser.</p>

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<p>Data</p>	<p>Alle borgerne giver udtryk for, at omgangstonen med medarbejderne er meget venlig og imødekommende; flere udtaler, at alle medarbejdere er umådelige flinke og meget lydhøre, og at medarbejdernes kommunikation og adfærd er respektfuld.</p> <p>Medarbejderne oplever, at borgerne eksempelvis godt kan blive utrygge, når der kommer nye medarbejdere. Dette skal respekteres, hvorfor de udviser en rolig adfærd, som ligeledes afspejles i deres kommunikation med borgeren.</p>
--------------------	--

	<p>Respekten for den enkelte borgers personlighed og ønsker har ligeledes stor betydning i kommunikationen og samarbejdet.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde, hvor de indbyrdes respekterer og gør brug af hinandens faglige kompetencer.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at omgangstonen mellem medarbejdere og borgere er meget tilfredsstillende og præget af medinddragelse, imødekommenhed og respektfuldt samarbejde. Tilsynet vurderer ligeledes, at kommunikationen mellem medarbejderne er åben og tillidsskabende og i høj grad med til at understøtte det faglige fokus og tværfaglige samarbejde.</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.