

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds- Ældre - og Handicap Forvaltningen

Privat leverandør Blæksprutten ApS

Anmeldt tilsyn
Juli 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	9
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 den private leverandør Blæk-sprutten. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er særdeles tilfredse med hjælpen til den personlige pleje, som tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Borgerne har stor indflydelse på deres pleje, og medarbejderne er meget engagerede, lydhøre og giver sig god tid i hverdagen. Kommunikation og adfærd er særdeles tilfredsstillende, og borgerne oplever, at medarbejderne har en professionel adfærd og udviser en høj etik og moral.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen er mindre tilfredsstillende og ikke i tilstrækkelig grad understøtter de plejefaglige indsatser i hverdagen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at dokumentationen ikke i tilstrækkelig grad anvendes aktivt i hverdagen, og medarbejderne udviser usikkerhed omkring gældende praksis for opfølgning og opdatering.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de bevilligede og leverede ydelser og borgernes behov.

Indsatsen vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende, og medarbejderne kan på faglig vis redegøre for de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt det tværfaglige samarbejde.

Kvaliteten af praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

Tilsynet vurderer, at indsatsen i forbindelse med rehabiliteringsforløbet fungerer meget tilfredsstillende. Medarbejderne kan redegøre for konkrete indsatser, samt hvordan borgerne medinddrages. 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.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for indsatser i forhold til at undgå magtanvendelse, men at medarbejderne mangler kendskab til retningslinjer for magtanvendelse.

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 dokumentationen indeholder et overblik over borgernes problemstillinger samt handlingsvejledende beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg samt støtte, herunder medinddragelse af borgerens ressourcer.
2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanen anvendes mere aktivt i hverdagen.
3. Tilsynet anbefaler, at Ledelsen holder fokus på at skabe en mere ensartet og systematisk opbygning af rehabiliteringsplanen i forhold til opfølgning og vurdering af effekt.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skaber et forum for faglig refleksion med afsæt i praksis med henblik på at højne medarbejdernes faglige kompetencer.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at alle medarbejdere er bekendte med gældende retningslinjer for magtanvendelse.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til dialog med den kommunale 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
Den private leverandør Blæksprutten ApS, Frederikshavnsvej 79-83, 9800 Hjørring
Direktør/daglig leder
Vibeke Haaning/Mette Martins
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 19. juli 2017, kl. 8.30 - 16.00
Datagrundlag
Tilsynet interviewede direktøren, daglig leder og kvalitetsansvarlig, den it-ansvarlige, ti borgere og to medarbejdere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Niels-Ulrik Poulsen, ergoterapeut, Can. Soc.

Aktuelle vilkår og status
<p>Ledelsen fortæller, at Blæksprutten har haft en ekstrem vækst og med en fordobling af omsætningen siden deres start. Udviklingen betyder et øget behov for nye medarbejdere, og der er målrettet fokus på at få ansat faglige kvalificerede medarbejdere. Der er i dag omkring 30 % social- og sundhedsassistenter, og ledelsen har som målsætning en fordeling på 50 %. Organisatorisk har gruppen fungeret som en gruppe, men skal opdeles i fire mindre grupper, hvilket i øjeblikket er i proces.</p> <p>Alle medarbejdere dokumenterer. Den kvalitetsansvarlige foretager egenkontrol via løbende stikprøver i dokumentationen og gennemgår alle rehabiliteringsplaner.</p> <p>Ledelsen har fokus på faglig udvikling og deltager aktivt i kommunale udviklingsprojekter.</p> <p>Ledelsen nævner en række temaer, som de mener har betydning for at kunne drive en god forretning/hjemmepleje. De vægter høj kundetilfredshed, som fx kan være, at medarbejderen formår at forklare borgerne kommunens serviceniveau, ligesom det er vigtigt, at borgerne skal lære at forstå, at et hjælpemiddel kan afløse en medarbejder.</p> <p>Der er klare retningslinjer for delegering af sygeplejeopgaver, og ledelsen redegøre for ansvar og kompetence i den forbindelse. Ledelsen oplever, at de har et yderst velfungerende samarbejde med den kommunale sygepleje og roser deres samarbejdsvilje også i konkrete borgersituationer.</p> <p>I forhold til at sikre løbende opfølgning på borgerens tilstand bliver der dagligt triageret på morgenmøderne. Alle deltager, og der er en åben dialog om borgerne. Borgerne kan ligeledes drøftes på den ugentlige konference.</p> <p>Der drøftes og undervises løbende i faglige temaer i gruppen, og man sikrer oplæring af medarbejderne, når de skal udføre opgaver hos ikke kendte og komplekse borgere. Der er et velfungerende samarbejde med demenskoordinator, som er meget villig til at hjælpe og undervise efter behov.</p> <p>Ledelsen fortæller, at alle borgere i rehabiliteringsforløb § 83a tildeles en kontaktperson og en forløbsansvarlig, som er ansvarlige for opfølgning. Borgerne inddrages i forbindelse med opsætning af mål, og der er løbende og systematisk opfølgning på borgerforløbene på de ugentlige konferencer. Ledelsen oplever, at der er en solid viden i organisationen ift. sundhedsfremme og forebyggelse samt rehabilitering, og medarbejderne er gode til at støtte og motivere borgerne til større selvhjulpethed. De finder det lidt udfordrende at inddrage borgerne i forhold til rengøringsopgaverne, men der er fokus på dette, og medarbejderne forsøger at støtte og motivere borgerne.</p> <p>Nye medarbejdere får udleveret håndbog og bilag fra fremtidens hjemmepleje, og der planlægges sidemandsoplæring.</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

<p>Data</p>	<p>Dokumentationen for ti borgere er gennemgået. Fem borgere har et rehabiliteringsforløb.</p> <p>Der ses sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og de dokumenterede ydelser.</p> <p>Der er udarbejdet døgnrytmeplaner på fire borgere. Hos en borger er døgnrytmeplan ikke udfyldt.</p> <p>Der mangler generelt et samlet overblik over borgerens problemstillinger fysisk, psykisk og socialt i dokumentationen.</p> <p>Hos en borger indeholder døgnrytmeplanen aktuelle og handlingsvejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen tilrettelægges og udføres, samt hvordan borgerens ressourcer medinddrages.</p> <p>En anden døgnrytmeplan er ikke aktuel og skal opdateres, da borger ikke længere har behov for, at medarbejder er tilstede under måltidet.</p> <p>To døgnrytmeplaner indeholder generelt kortfattede beskrivelser af borgernes konkrete behov for hjælp, men mangler samtidig beskrivelser af, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres.</p> <p>Dokumentationen mangler generelt beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i hverdagen samt den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Syv borger er bevilget hjælp til rengøring.</p> <p>Hos en borger, som er bevilget rengøring, mangler der en døgnrytmeplan.</p> <p>I tre døgnrytmeplaner fremgår det, at borger får hjælp til rengøring, men hvor der mangler en beskrivelse af, hvilke opgaver borgeren har behov for hjælp til, samt hvordan borgerens ressourcer medinddrages.</p> <p>I tre indsatsplaner mangler der beskrivelse af den hjælp, borgeren modtager i forbindelse med rengøring.</p> <p>Hos alle borgere mangler der beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages, eksempelvis om borger selv tørrer støv af.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ikke anvender døgnrytmeplanen i hverdagen, da de har faste borgere på deres køreliste og orienterer sig via advis og journalen. Det er længe siden, at medarbejderne har ajourført en døgnrytmeplan, og de er lidt usikre på, hvem der har ansvaret for at følge op og opdatere, men de mener, at det nok er borgerens kontaktperson.</p> <p>Afløsere får adgang til Care via en kollegas kode, og dermed mulighed for at læse i borgerens dokumentation.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de modtager og opstarter nye borgerforløb.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen er mindre tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at dokumentation ikke i tilstrækkelig grad understøtter de plejefaglige indsatser i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen ikke i tilstrækkelig grad anvendes aktivt i hverdagen, og der er usikkerhed omkring gældende praksis for opfølgning og opdatering.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de bevilligede og dokumenterede ydelser i dokumentationen.</p>

3.2 PERSONLIG PLEJE

Data	<p>Borgerne er generelt særdeles tilfredse med den hjælp, de modtager. Borgerne tilkendegiver, at de i høj grad får den hjælp, de har behov for, og er yderst tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager. En borgers ægtefælle, som er meget tilfreds med hjælpen, kunne dog ønske sig, at hans kones toiletpand blev tømt ved hvert toiletbesøg, ligesom medarbejderne ikke altid husker de blå overtrækssko. Borger har ikke tidligere givet udtryk for dette og opfordres til at tale med medarbejderne eller tage kontakt til administrationen i Blæksprutten.</p> <p>Borgerne er trygge med indsatsen og samarbejdet med de medarbejdere, som kommer i hjemmet. Flere borgere giver udtryk for, at der kommer en del afløsere i hjemmet, men de kender altid til de konkrete opgaver, de skal løse, og borgerne oplever det ikke som et problem.</p> <p>Borgerne oplever, at de har stor indflydelse på deres pleje, og medarbejderne er meget engagerede, lydhøre og giver sig god tid i hverdagen. Eksempelvis fortæller borger, at medarbejder tilbød at komme tidligt om morgenen for at sikre, at borger var pæn og velsoigneret, inden hun skulle af sted til en undersøgelse.</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at de har de nødvendige hjælpemidler til rådighed.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgeren får den hjælp, de har behov for gennem dialog omkring deres behov og vaner samt medarbejdernes løbende observationer. Det er vigtigt for medarbejderne, at borgeren har indflydelse og medbestemmelse. I forhold til en hukommelsesvækket borger, som ikke selv tager initiativ, fortæller medarbejder, at de gennem motivation og afledning sikrer, at hun bliver vasket og fremtræder pæn og velsoigneret. Borger har behov for, at medarbejderne husker hende på at spise og drikke og tage sin medicin, ligesom hun har brug for, at de giver sig tid til at snakke. Medarbejderens beskrivelse kunne med fordel understøttes i dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de medinddrager borgerens ressourcer, samt hvordan de understøtter og motiverer borgerne til selv at udføre en række opgaver.</p> <p>Det kan observeres, at borgerne er pæne og velsoignerede.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er særdeles tilfredse med hjælpen til den personlige pleje, som tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang. Tilsynet vurderer, at borgerne har stor indflydelse på deres pleje, og medarbejderne er meget engagerede, lydhøre og giver sig god tid i hverdagen</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser, borgernes behov og den leverede hjælp.</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.</p> <p>Borgeren giver en række eksempler på, hvordan medarbejderne tager hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger. Eksempelvis er borger utryk ved at færdes i sin bolig og har fået hjælp til at søge om nøgleboks og gangrollator. Borger har ligeledes tendens til blærebetændelse, hvilket medarbejderne er meget opmærksomme på og handler på.</p> <p>Flere borgere fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på god ernæring, og borgerne bliver vejret med faste intervaller efter behov. En borger, som havde tabt sig, blev i den forbindelse kontaktet af en diætist som opfølgning på borgerens begyndende vægttab.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for observationer og særlige indsatser vedr. relevante risici i forhold til borgernes situationer samt det tværfaglige samarbejde. Eksempelvis hos borgere, som er hukommelsessvækket, småtspisende eller har balance- og gangproblemer.</p> <p>Medarbejderne inddrager sygeplejersken efter behov, hvilket altid sker i tæt samarbejde med borgerne.</p> <p>Medarbejderne samles til morgenmøde, hvor de har mulighed for at drøfte borgernes problemstillinger, få sparring og efterfølgende igangsat indsatser.</p> <p>Det kan konstateres, at der taget hånd om alle observerbare risici, både fysiske, sociale og psykiske, men at dette ikke er beskrevet og understøttet i dokumentationen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at indsatsen vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende. Medarbejderne kan på faglig vis redegør for de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt det tværfaglige samarbejde.</p>

3.4 PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Syv borgere modtager hjælp til rengøring. Borgerne er tilfredse og oplever, at de får leveret de bevilgede ydelser som aftalt.</p> <p>En af borgeren får hjælp til gulv og badeværelse, men støver selv af.</p> <p>En anden borger får hjælp til alle rengøringsopgaver og mener ikke selv, hun kan varetage dette på sigt på grund af rygproblemer.</p> <p>Ingen af de syv borgere har behov for særlig indsats vedrørende rengøring.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er pænt og rent i borgernes hjem.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.</p>

3.5 TEMA REHABILITERING

Data	<p>Tilsynet har besøgt fem borgere i 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 tre borgere er der udarbejdet mål og handling med konkrete handlingsvejledende indsatser. Der ses dog samtidig en beskrivelse af løbende observationer under handlinger, som med fordel kunne beskrives under opfølgning. Rehabiliteringsplanerne er løbende fulgt op og evalueret. Hos de to sidste borgere er der udarbejdet mål, men der mangler beskrivelse af de konkrete 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>Tre borgere har haft en start samtale i hjemmet og oplever, at de har været medinddraget i fastlæggelse af mål, aftaler og indsatser. Den ene borger er lidt usikker, men familien tilkendegiver, at de har været involveret fra start. Borgerne og deres ægtefæller oplever medarbejderne som meget lydhøre, og de fastsatte mål har taget udgangspunkt i borgerens egne mål og behov. Flere borgere tilkendegiver, at medarbejderne har været gode til at støtte, vejlede og motivere undervejs i forløbet.</p>
-------------	--

	<p>En borger mener ikke at huske, at hun har en konkret plan, men oplever tæt dialog med medarbejderne, som kommer, og den fastknyttede terapeut. Borgerens ægtefælle har været inddraget i forløbet, og borgeren oplever en fremgang i forløbet og giver eksempler på dette.</p> <p>En anden borger oplever ikke selv, at hun er i et konkret træningsforløb, men der er lagt en samlet plan med deltagelse af psykiatrien og kommunens sygeplejerske. Borger giver udtryk for, at det er vigtigt for hende, at hun selv kan styre forløbet, hvilket hun oplever, hun har mulighed for.</p> <p>To af borgere træner i træningscenter to gange ugentlig, og en borger går i dagcenter, hvilket han er glad for.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle borgere får en kontaktperson og en forløbsansvarlig. Medarbejderne fortæller, hvordan de medinddrager borgerne i forbindelse med opsætning af mål, som tager udgangspunkt i borgerens behov og ønsker. Nogle borgere er hukommelsessvækket eller har andre mentale problemstillinger og dermed svært ved at huske aftaler i træningsforløbet. Disse borgere har brug for særlig støtte i forløbet. Medarbejderne kan på en engageret måde fortælle om, hvordan de støtter, vejleder og motiverer borgerne i forløbet og fortæller, at der er et velfungerende samarbejde med terapeuter, visitation og sygeplejerske. De kunne dog ønske, at der var et tættere samarbejde med hjælpemiddeltherapeuterne, da de oplever, at det ofte kan trække ud at få etableret hjælpemidler hos borgerne. Eksempelvis er der en borger, som har ventet på et hjælpemiddel (gummilister til dørtrin) i over 4 uger, hvilket har forhindret borger i at komme omkring i hjemmet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes ugentlige tværfaglige konferencer, hvor borgerne systematisk følges op og drøftes. Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde vagterne imellem, og de er gode til at erfarings- og vidensdele.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at indsatsen i forbindelse med rehabiliteringsforløbet fungerer meget tilfredsstillende. Medarbejderne kan redegøre for konkrete indsatser, 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 oplever ikke magtanvendelse i hverdagen. Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde give en række konkrete eksempler på situationer, og hvordan de undgår magtanvendelse. Hvis medarbejderne oplever særlige problemstillinger, drøftes dette med kollegaer.</p> <p>Medarbejderen kan ikke umiddelbart redegøre for retningslinjer.</p> <p>Ledelsen fortæller i den forbindelse, at de ikke har registreret episoder i forhold til magtanvendelse. Medarbejderne har adgang til retningslinjer i Care, som ligger på deres tablets.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for indsatser i forhold til at undgå magtanvendelse. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne mangler kendskab til retningslinjer for magtanvendelse.</p>

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<p>Data</p>	<p>Borgerne oplever, at der er et særdeles velfungerende samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne kommer altid som aftalt, og en borger fortæller, at medarbejderne ringer, hvis de er forsinket. Borgerne oplever, at medarbejderne er yderst lydhøre, fleksible og hjælpsomme og giver sig god tid. To borger fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på borgernes tilstand og overskud og afpasser hjælpen herefter.</p> <p>En anden borger fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på, at hun har det godt og ikke føler sig utryg.</p> <p>Borgerne oplever en meget venlig og respektfuld omgangstone og adfærd fra medarbejderne. En borger giver en række eksempler på medarbejdernes adfærd, som understøtter den professionelle tilgang og høje etik og moral, som borgerne oplever.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de lægger vægt på respekt for den enkelte borgers personlighed og ønsker i kommunikationen og samarbejdet med dem. Medarbejderne er opmærksomme på, hvordan de træder ind i borgerens hjem, og hvad det betyder, at du kommer med et godt humør og lidt løftet stemning. Det har stor betydning for medarbejderne, at de kan forlade borgeren glad og i godt humør.</p> <p>Medarbejderne udviser indbyrdes respekt og gør brug af hinandens faglighed i hverdagen.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er særdeles tilfredsstillende, og hvor medarbejderne har en professionel adfærd og udviser en høj 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.