

Årsrapport  
**Hjørring Kommune**

Sundheds- Ældre og Handicap  
Forvaltningen

Tilsyn Hjemmepleje 2018

# INDHOLD

1.0	Forord	1
2.0	Vurdering	2
2.1	Tilsynets samlede vurdering	2
2.2	Tilsynets anbefalinger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Dokumentation	4
3.2	Personlig pleje og praktisk støtte	5
3.3	Rehabilitering	6
3.4	Kommunikation og adfærd	7
3.5	Årets tema 1: Kost, ernæring og måltider	8
3.6	årets tema 2: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	9
4.0	Individuelle vurderinger og anbefalinger	10
5.0	Tilsynets formål og metode	12
5.1	Formål	12
5.2	Metode	12
5.3	Vurderingsskala	13
5.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5.5	Præsentation af BDO	14

---

# FORORD

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de anmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på i Hjørring Kommunes hjemmepleje i 2018.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af hjemmeplejegrupperne samt de tværgående anbefalinger. De samlede vurderinger er opsamlet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for alle tilbud. Grafen vil på sigt kunne vise resultaterne over tid. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser den samlede fordeling af scorer, der er tildelt leverandør i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering, hvor også eventuelle tværgående udviklingspunkter og anbefalinger er anført. Efterfølgende præsenteres et overblik over tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene og som definerer de point, som er givet.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har i 2018 foretaget anmeldte tilsyn med otte leverandører af hjemmepleje i Hjørring Kommune, heraf seks kommunale og to private leverandører. BDO har vurderet og bedømt hver leverandør med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra *Særdeles tilfredsstillende* til *Ikke tilfredsstillende*.

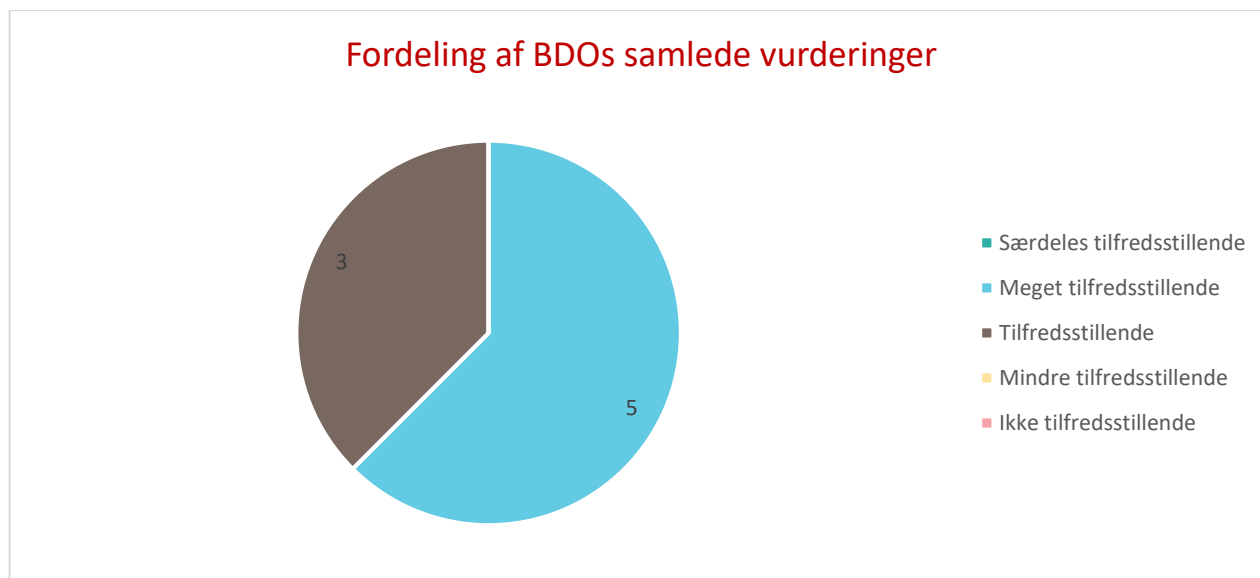
Bedømmelsen *Meget tilfredsstillende* er givet til fem leverandører. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Bedømmelsen *Tilfredsstillende* er givet til tre leverandører. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

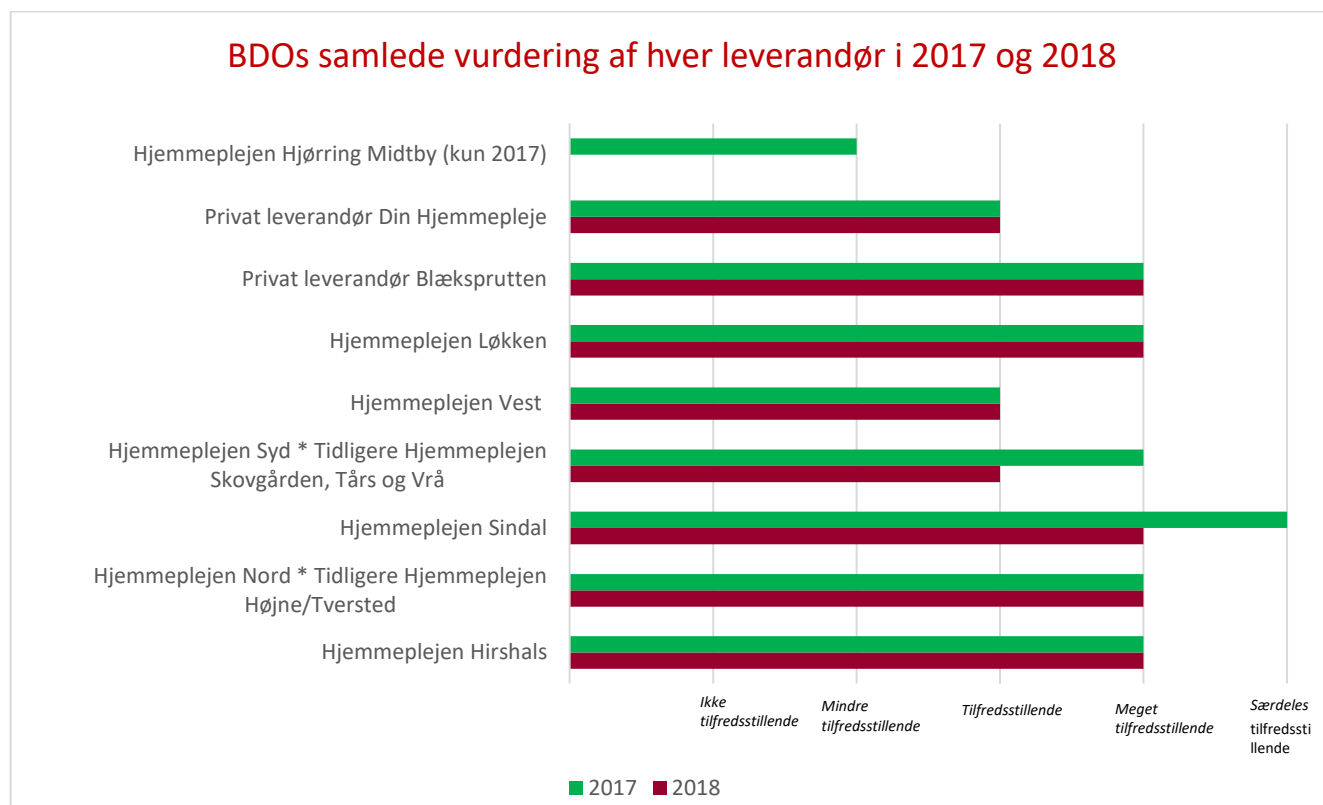
Ingen leverandører har opnået vurderingen *Særdeles tilfredsstillende* eller vurderingen *Mindre tilfredsstillende* eller *Ikke tilfredsstillende* (se definitioner under punkt 4.3).

Samlet set tegner der sig et billede af, at Kommunes otte leverandører af hjemmepleje generelt er meget velfungerende og at alle leverandører lever op til Hjørring Kommunes kvalitetstandarder og det vedtagne serviceniveau på området.

Nedenfor ses fordelingen af leverandørernes samlede og overordnede vurdering.

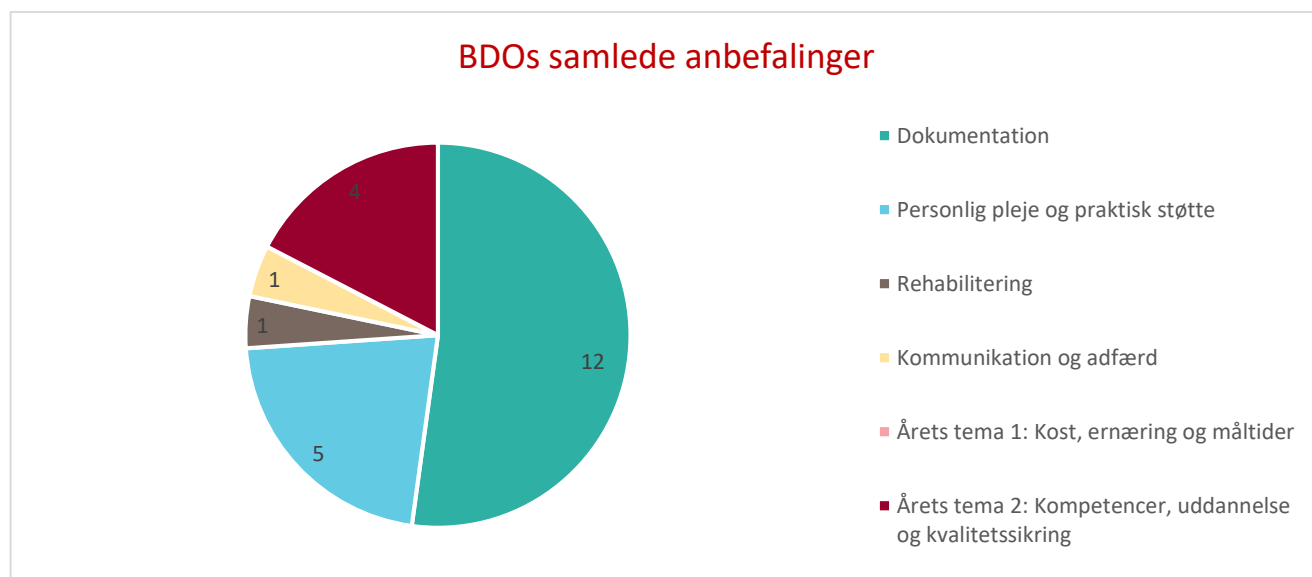


I nedenstående graf vises den gennemsnitlige og samlede vurdering, som hver leverandør har opnået i henholdsvis 2017 og 2018 på tværs af de seks belyste temaer.



## 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

BDO har i forbindelse med tilsynene givet i alt 23 anbefalinger, der fordeler sig på samtlige leverandører. Diagrammet viser fordelingen af anbefalinger på temaniveau. De enkelte leverandørers anbefalinger er oplistet på side 10.

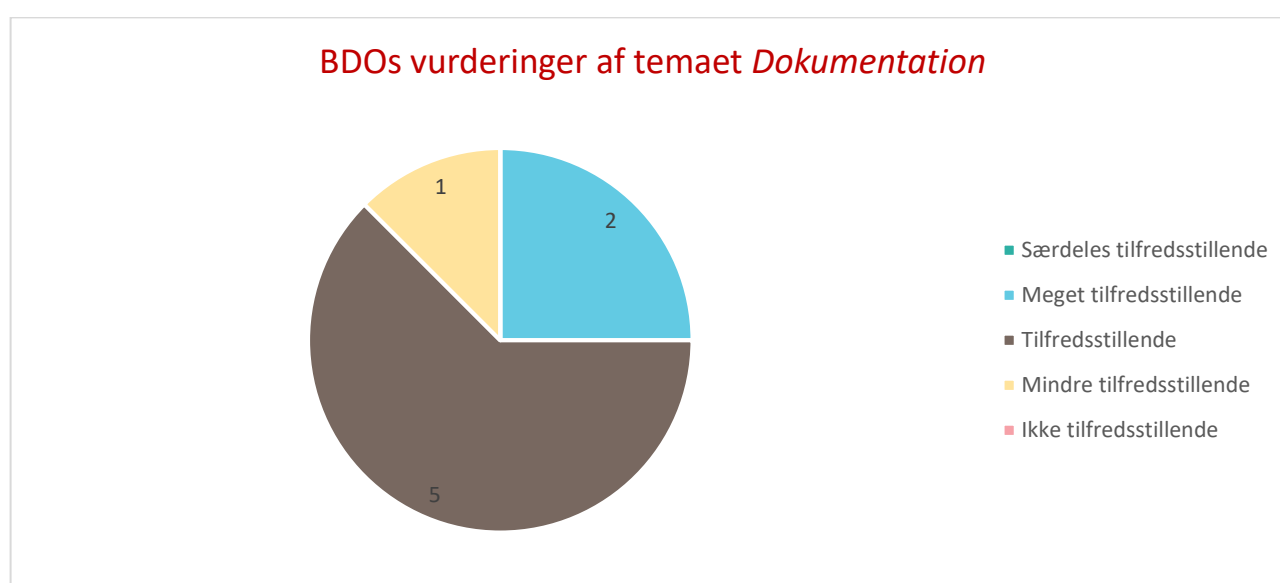


# DATAGRUNDLAG

I nedenstående afsnit gennemgås hvert enkelt tema med udgangspunkt i fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i forhold til hver enkelt leverandør.

## 3.1 DOKUMENTATION

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget ved i 2018 for temaet *Dokumentation*.



To leverandører har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*, og vurderingen *tilfredsstillende* er givet til fem leverandører. En leverandør har fået vurderingen *mindre tilfredsstillende*.

Tilsynet vurderer, at samtlige leverandører arbejder målrettet med implementering af dokumentationssystemet Cura. Tilsynet har dog observeret en række gennemgående mangler i dokumentationen, som har givet anledning til en række anbefalinger vedrørende dette tema.

Generelt vurderer tilsynet, at implementeringsprocessen fortsat bør have et skærpet ledelsesmæssigt fokus, hvoraf opmærksomheden bør rette sig mod at kvalitetssikre den samlede dokumentation, herunder at ruste medarbejderne til at opnå de nødvendige kompetencer samt udvikle en systematisk og ensartet dokumentationspraksis.

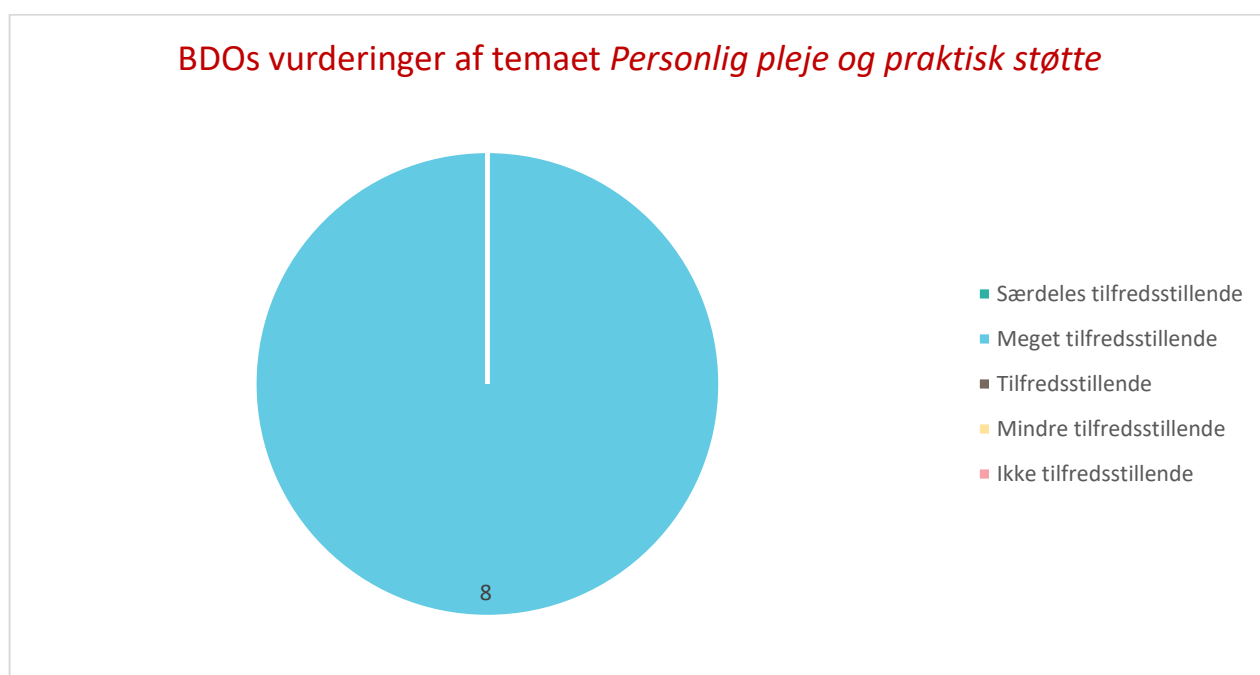
Gennemgående omhandler manglerne ufyldstgørende eller manglende handlevejledende beskrivelser af borgernes kognitive fysiske, psykiske og mentale ressourcer i besøgsplaner, og behovet for hjælp og støtte fremgår ikke tydeligt i forhold til borgernes kognitive problemstillinger eller særlige forhold i hjemmet. Ligeledes er helbredsoplysninger og deraf relaterede handleanvisninger ikke konsekvent fulgt op eller er uden sammenhæng mellem funktionsevnetilstand, helbredsoplysninger og besøgsplan.

Hos to leverandører er dokumentationen vurderet som *meget tilfredsstillende*. Her er det tilsynets vurdering, at implementering af Cura er godt i gang, og dokumentationen anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. Dokumentationen evalueres løbende og understøtter kvaliteten i pleje, omsorg og borgernes ønsker om hverdagsliv.

Fem leverandører har opnået vurderingen *tilfredsstillende*, og én leverandør hos er dokumentationen vurderet som *mindre tilfredsstillende*. Det er fælles for disse leverandører, at dokumentationen generelt har været mangelfuld, ikke ajourført eller uden sammenhæng til borgernes aktuelle helbreds-situation. Den samlede dokumentation har mangler, som kræver en vedvarende og målrettet indsats at udbedre.

## 3.2 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til temaet *Personlig pleje og praktisk støtte*.



Af ovenstående figur fremgår det, at samtlige leverandører i meget høj grad lever op til indikatorerne for personlig pleje og praktisk støtte. Alle otte leverandører har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*.

Tilsynet vurderer, at leverandørerne udfører personlig pleje og praktisk støtte ud fra en høj faglig standard. Leverandørerne arbejder målrettet med faglige tilgange og bestræber sig på at skabe kontinuitet i de individuelle indsatser hos borgerne. Tværfaglige ugentlige konferencer og faste morgenmøder med koordinering og sparring er velintegreret, og der er et godt tværfagligt samarbejde med sygeplejersker og terapeuter, som medvirker til, at borgerne oplever sammenhæng i indsatserne. Borgerne er velsoignerede ud fra egne ønsker og livsstil, og den hygiejnemæssige standard findes generelt forsvarlig.

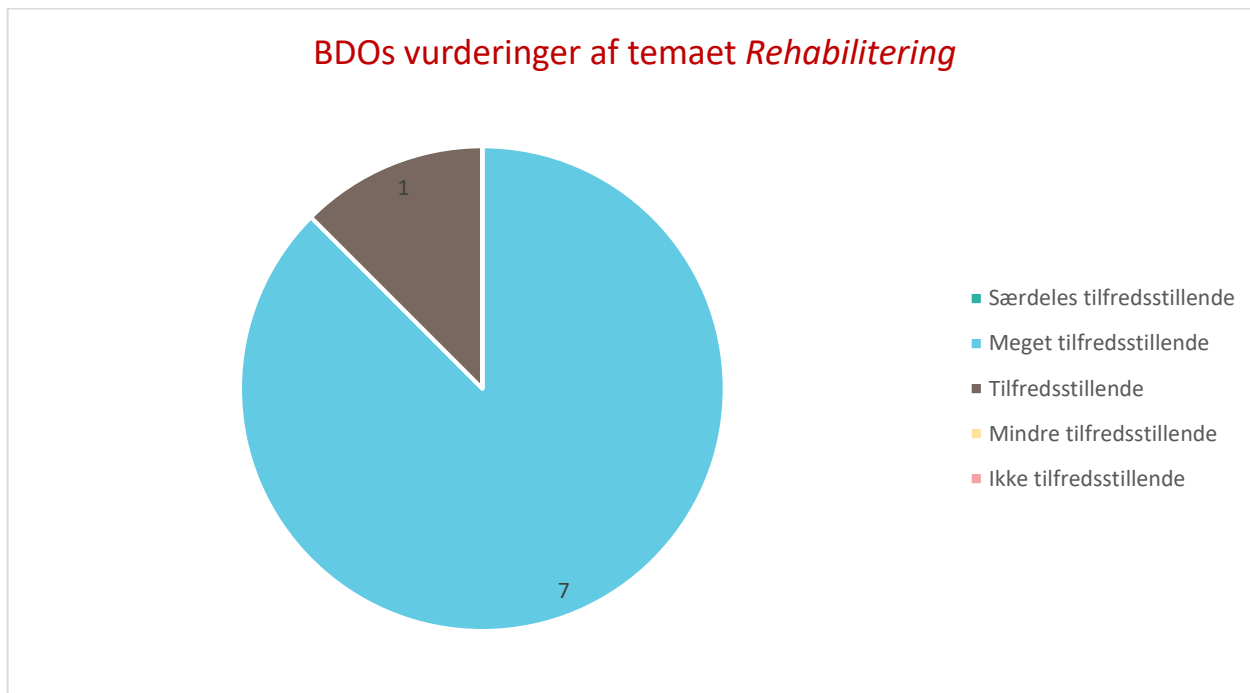
Borgerne oplever generelt, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og udtrykker tilfredshed og tryghed med den hjemmepleje, omsorg og praktiske støtte, de modtager samt den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at to leverandører kan styrke eller revurdere indsatsen i forhold til at sikre kvalitet og kontinuitet af hjælpen til borgerne særligt i aften og nattetimer, og at der ligeledes forventningsafstemmes med borgerne og de pårørende. Desuden vurderes ved en leverandør, at de aftalte indsatser om struktur og leverance overholdes.

Et udviklingspunkt ved to leverandører er at efterleve gældende kvalitetstandard i forhold til daglig oprydning i borgernes hjem.

### 3.3 REHABILITERING

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til temaet *Rehabilitering*.



Syv leverandører har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende* og vurderingen *tilfredsstillende* er givet til én leverandør.

Det er generelt BDO's vurdering, at borgere, som bevilges et træningsforløb efter § 83a, modtager relevante indsatser ud fra egne ønsker og mål, og at samtlige leverandører arbejder ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang i den daglige pleje. Det er endvidere tilsynets vurdering, at leverandørerne arbejder målrettet og systematisk med indsatser i forbindelse med rehabiliteringsforløb og rehabilitering i hverdagen, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

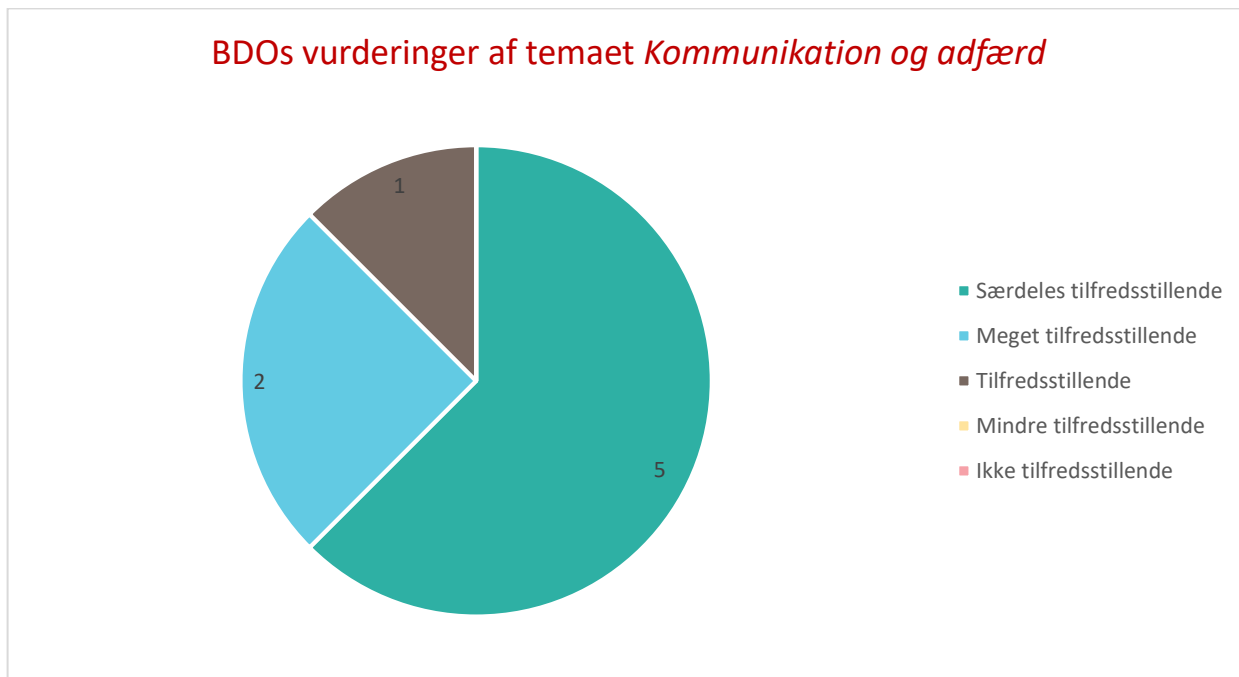
Få af de besøgte borgere i tilsynene indgik i et aktuelt § 83a forløb, men samlet beskriver borgerne, at de føler sig medinddraget, og at egne ressourcer udnyttes i den daglige pleje og omsorg. Ligeledes indgår de aktivt i daglige praktiske opgaver. En borger i et rehabiliteringsforløb beskriver, at funktionsniveauet er forbedret under forløbet.

Medarbejderne redegør i overvejende grad for, at den rehabiliterende tilgang er integreret i kerneydelsen, og at borgernes ressourcer i størst muligt omfang medinddrages og understøttes i opgaveløsningen.



### 3.4 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til temaet *Kommunikation og adfærd*.



Som det fremgår af figuren, har fem leverandører opnået vurderingen *særdeles tilfredsstillende*. To leverandører har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende* og en leverandør har opnået vurderingen *tilfredsstillende* i relation til dette tema.

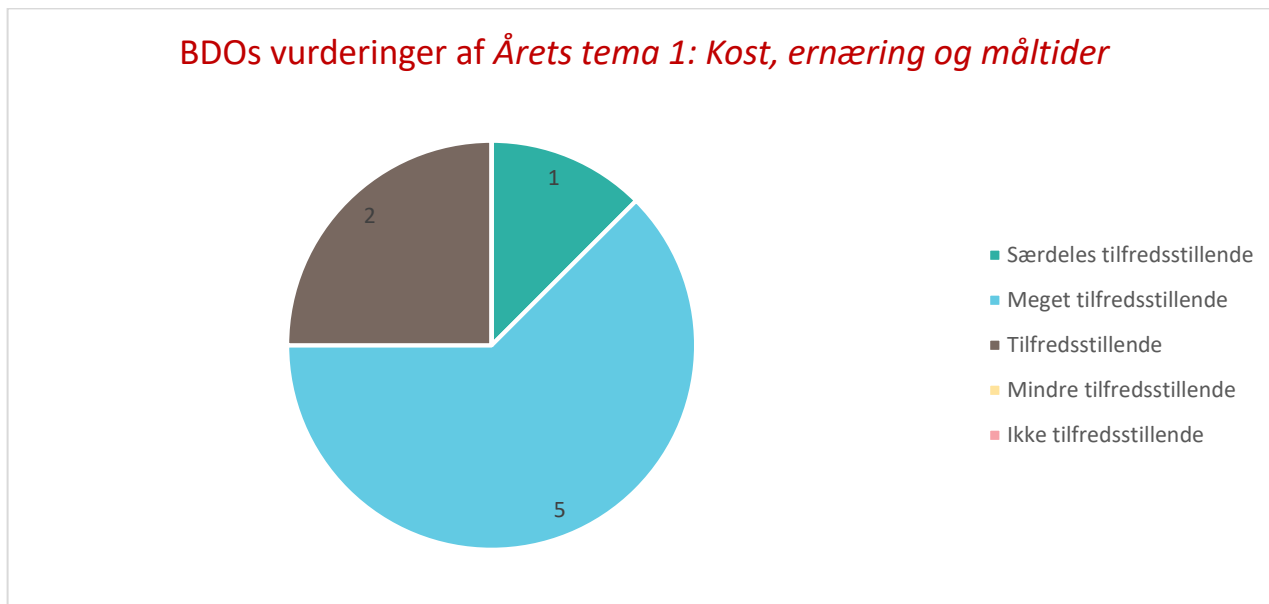
Det er tilsynets samlede vurdering, at hovedparten af leverandørerne i høj grad lever op til indikatorerne. Der er udtalt fokus på, at medarbejderne udviser en værdiorienteret tilgang til borgerne, og at deres kommunikation og adfærd er respektfuld. Endvidere er medarbejderne generelt meget opmærksomme på at møde borgerne ligeværdigt og udvise respekt for borgernes valg.

Borgerne oplever medarbejderne som venlige, kompetente og imødekommende. Dialogen i borgernes hjem er præget af medarbejdernes lydhørhed, respekt for og kendskab til borgerne og deres ønsker. Omgangsformen beskrives som anerkendende og respektfuld. Udsagn, som understøttes af tilsynets observationer. Generelt oplever borgerne, at det overvejende er de faste og kendte medarbejdere, som kommer hos dem, dog at der periodevis kommer mange forskellige afløsere, som ikke altid kender til opgaverne.

Hos én leverandør har tilsynet vurderet, at medarbejderne i højere grad bør kommunikere og optræde professionelt.

### 3.5 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til *Årets tema 1: Kost, ernæring og måltider*.



Af figuren ovenfor fremgår det, at der på tværs af kommunens leverandører af hjemmepleje er stort fokus på borgernes kost, ernæringsindsatser og måltider. En enkelt leverandør har opnået vurderingen *særdeles tilfredsstillende*, mens fem har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*, og to leverandører har opnået vurderingen *tilfredsstillende*.

Tilsynets overordnede vurdering er, at leverandørernes indsats i forbindelse med borgernes kost, måltider og udarbejdelse af relevante ernæringsindsatser samlet set er meget tilfredsstillende.

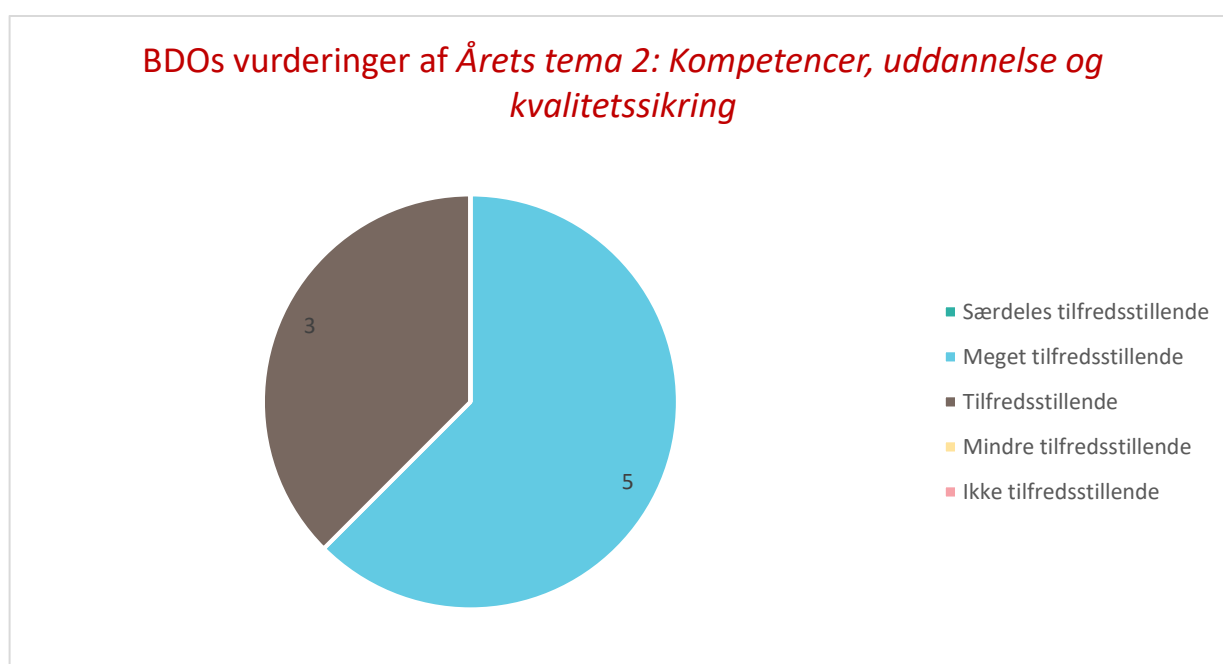
Medarbejderne har generelt relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og deres rolle og ansvar i forhold til måltider. Medarbejderne har gode faglige overvejelser vedrørende anretning og servering af maden i praksis, ligesom de er opmærksomme på, hvad og hvor meget borgerne spiser, og om borgerne fortsat kan håndtere tilberedning af mad. Borgerne vejes og screenes ud fra medarbejdernes kliniske vurderinger, og borgernes ernæringstilstand indgår flere steder som et fast punkt på de tværfaglige møder/beboerkonferencer.

Samtlige leverandører samarbejder med relevante kostfaglige og tværfaglige samarbejdspartnere, og der beskrives god kontakt til centralkøkkenet med mulighed for vejledning i forhold til kost og vurdering af individuelle ernæringsbehov.

Enkelte leverandører deltager i et igangværende pilotprojekt omhandlende systematisk ernæringscreening af borgerne, som på sigt skal udbredes til samtlige hjemmeplejeleverandører.

### 3.6 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Af figuren fremgår fordelingen af de vurderinger, som BDO har foretaget i 2018 i relation til *Årets tema 2: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring*.



Fem leverandører har opnået vurderingen *meget tilfredsstillende*, og tre leverandører har opnået vurderingen *tilfredsstillende* i relation til årets tema 2.

Samlet set vurderer tilsynet, at leverandørerne i høj grad lever op til indikatorerne for kommunens ønsker om kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne besidder relevante faglige kompetencer og overvejende er bevidste om egne ansvars- og kompetenceområder. Medarbejderne oplever sig generelt kompetente og beskriver gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs og løbende kompetenceudvikling.

Ledelsen prioriterer kompetenceudvikling hos medarbejderne, bl.a. er social- og sundhedsassistenter opkvalificeret inden for medicin håndtering i løbet af 2018, og flere leverandører er påbegyndt undervisning for alle medarbejdere i dysfagi.

Nye medarbejdere introduceres og oplæres systematisk, svarende til uddannelse og erfaring.

Ved en leverandør vurderer tilsynet, at der er behov for ledelsesmæssig understøttelse af kompetenceudvikling i den samlede medarbejdergruppe. Månedsmøde mellem sygeplejersker og assistenter er aktuelt på pause grundet manglende ressourcer, flere SUL opgaver er trukket tilbage til sygeplejen, hvorfor nogle social- og sundhedsassistenterne oplever det mindre attraktivt at arbejde i hjemmeplejen. Ligeledes efterspørger de større viden inden for borgere med psykiatriske problemstillinger og borgere ved livets afslutning. Sidstnævnte gør sig gældende ved endnu en leverandør, hvor medarbejderne udtrykker behov for viden som psykiatriske lidelser og demensområdet med baggrund i målgruppens øgede kompleksitet.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at en leverandør bør sikre, at medarbejderne er bekendte med - og anvender - korrekt delegationspraksis ved delegering af sundhedsydelser.

# INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

I nedenstående skema fremgår hvilke anbefalinger tilsynet har givet til hver enkelt leverandør.

Hjemmepleje leverandør	Vurdering	Anbefalinger
Hjemmeplejen medmennesker Hirtshals	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationen, således at den indeholder relevante helbredsoplysninger på borgerne, og hvor besøgsplan indeholder handlingsvejledende beskrivelser - særligt i forhold til borgernes kognitive ressourcer samt behovet for hjælp og støtte.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der i besøgsplanerne arbejdes med en øget systematik og struktur, således at borgernes indsats og medarbejderindsats fremgår mere tydeligt.</li> </ol>
Hjemmeplejen medmennesker Nord	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen medmennesker Nord fortsat holder fokus på dokumentationen og sikrer, at der generelt er oprettet helbredsoplysninger, samt at besøgsplanen indeholder handlingsvejledende beskrivelser, svarende til borgers indsats og medarbejders indsats - særligt i forhold til borgernes kognitive ressourcer. Ligeledes anbefales, at der ikke anføres konkrete medicinske præparater i besøgsplanen, men at der henvises til medicinlisten.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at alle medarbejdere følger kvalitetstandard i forhold til daglig oprydning.</li> </ol>
Hjemmeplejen medmennesker Sindal	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationen, således at den indeholder relevante helbredsoplysninger på borgerne, og at der i besøgsplanerne arbejdes med en øget systematik og struktur, således at borgernes indsats og medarbejderindsats fremgår mere tydeligt, og hvor særlige oplysninger i forhold til borgernes kognitive problemstillinger eller særlige forhold i hjemmet fremgår.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne afdækker behovet for at blive opgraderet på faglig viden inden for eksempelvis demens og psykiatri.</li> </ol>
Hjemmeplejen medmennesker Løkken	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationen, således at den indeholder relevante helbredsoplysninger på borgerne, og at der i besøgsplanerne arbejdes med en øget systematik og struktur, således at borgernes indsats og medarbejderindsats fremgår mere tydeligt, og hvor særlige oplysninger i forhold til borgernes kognitive problemstillinger eller særlige forhold i hjemmet fremgår.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forhold til konkret borger i dialog med planlægger for aften- og nattevagt drøfter, hvordan de kan sikre kontinuitet i opgaveløsningen.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at sundhedsopgaver delegeres, jf. retningslinjer for delegeringspraksis.</li> </ol>

<b>Privat leverandør Blæksprutten</b>	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på den igangværende kvalitetssikring og implementering af Cura, således at den generelt indeholder relevante helbredsoplysninger på borgerne, og at der i besøgsplanerne arbejdes med en øget systematik og struktur, således at borgernes indsats og medarbejderindsats fremgår mere tydeligt, og hvor særlige oplysninger i forhold til borgernes kognitive problemstillinger eller særlige forhold i hjemmet fremgår. Ligeledes anbefales fokus på at sikre sammenhæng mellem besøgsplan og handleanvisninger på delegerede SUL opgaver.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes revurdering til borger med tiltagende helbredsmaessige problemstillinger.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at alle medarbejdere følger kvalitetstandard i forhold til daglig oprydning.</li> </ol>
<b>Hjemmeplejen medmennesker Syd</b>	Tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentation og dermed at sikre, at der er relevante helbredsoplysninger, beskrivelser af borgernes ressourcer, mestring, motivation og vaner.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der sikres sammenhæng mellem funktionsevnetilstand, helbredsoplysninger og besøgsplan, herunder at der i besøgsplaner arbejdes med systematik og struktur med tydelighed omkring borgers indsats, medarbejderindsats og særlige oplysninger, fx faste aftaler og struktur hos borgere med demens.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne har fokus på at afstemme forventninger med borgere og pårørende og at overholde aftaler om struktur og leverance.</li> </ol>
<b>Hjemmeplejen medmennesker Vest</b>	Tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationen, således at den indeholder relevante helbredsoplysninger på borgerne, og at der i besøgsplanerne arbejdes med en øget systematik og struktur, således at borgernes indsats og medarbejderindsats fremgår mere tydeligt, og hvor særlige oplysninger i forhold til borgernes kognitive problemstillinger eller særlige forhold i hjemmet fremgår.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen ved brug af afløsere sikrer, at de anvender dokumentationen på borgerne før besøget.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler i forhold til konkret borger, at der foretages en forventningsafstemning i forhold til borgerens samlede situation og igangsætning af evt. træningsforløb.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at medarbejderne efterlever værdierne for professionel adfærd.</li> <li>5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker muligheden for undervisning ved hjælp af interne ressourcer</li> </ol>
<b>Privat leverandør DIN hjemmepleje</b>	Tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at DIN hjemmepleje fortsat arbejder målrettet med dokumentationen og sikrer, at der er relevante helbredsoplysninger, beskrivelser af borgernes ressourcer, mestring, motivation og vaner.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med systematik i besøgsplan, herunder sammenhæng til funktionsevnetilstand, og at det fremgår tydeligt, hvad borgers og medarbejders indsats er og eventuelle særlige oplysninger vedr. borger.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat understøtter udviklingen af medarbejdernes refleksionsniveau i forhold til de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser og overvejer en styrkelse af de sundhedsfaglige ressourcer.</li> </ol>

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 5.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

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.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

## 5.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 5.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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 <i>kan</i> 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 <i>følges</i> 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 <i>følges</i> 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 <i>følges</i> 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 <i>følges</i> altid op af kontakt til forvaltningen.

## 5.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

## 5.5 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.



## **PARTNERANSVARLIG**

BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner, Advisory

m: +45 28 10 56 80  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

## **PROJEKTLEDER**

KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager,  
Master of Health Management

m: +45 41 89 04 36  
e: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*