

Tilsynsrapport

Roskilde Kommune

Ældreområdet

Privat leverandør af hjemmepleje

Egedal Hjemmeservice

Uanmeldt tilsyn
December 2016

INDHOLD

1.0	Samlet Tilsynsresultat	2
1.1	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Oplysninger	4
	Aktuelle vilkår og status	4
3.0	Datagrundlag	5
4.0	Tilsynets formål	12
4.1	Indhold og metode	12
4.2	Vurderingsskala	13
5.0	Præsentation af BDO	14

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.

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.

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Roskilde Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos Privat Leverandør af hjemmepleje Egedal Hjemmeservice. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Egedal Hjemmeservice er en leverandør med:

Mindre tilfredsstillende forhold.

Det er tilsynets vurdering, at bevillingen generelt er i overensstemmelse med borgernes behov. Tilsynet vurderer dog, at der er manglende sammenhæng mellem de visiterede og leverede ydelser hos en borger, da borgeren ikke modtager hjælp til personlig pleje.

Der er udarbejdet en døgnrytmeplan/dokumentation hos alle borgere, men der mangler generelt at blive udarbejdet sygeplejefaglig udredning. Tilsynet bemærker, at dette mangler hos tre af de besøgte borgere.

Den sundhedsfaglige dokumentation hos de udvalgte borgere er mindre tilfredsstillende, og har betydelige mangler. Døgnrytmeplanerne indeholder delvise eller manglende beskrivelser af borgernes fysiske og mentale problemstillinger, de handlingsvejledende indsatser, samt hvordan borgernes ressourcer medinddrages.

Døgnrytmeplaner mangler beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende problemstillinger samt de iværksatte indsatser.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager relevant pleje og omsorgsydelser af en tilfredsstillende kvalitet og med et rehabiliterende sigte. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at hjælpen ikke altid tilrettelægges med hensyntagen til borgernes behov og ønsker, ligesom medarbejderne ikke altid udviser den fornødne tid til opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager de planlagte besøg. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der kan være variation på leveringstidspunktet på morgenplejen, som ikke i tilstrækkelig grad tager hensyn til borgernes behov og ønsker.

Medarbejderne kan generelt redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte skal udføres i forhold til den enkelte borger. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har tilstrækkeligt fokus og kendskab til borgernes helhedssituation, herunder borgernes sundhedsmæssige problemstillinger samt fokus på de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser.

Medarbejderne kan redegøre for handlinger, der sikrer respekt for borgerne.

Borgerne giver udtryk for, at de oplever kontinuitet i ydelserne, og har en fast kontaktperson/medarbejder.

En borger er generelt tilfreds med kvaliteten af de leverede ydelser. Der er samtidig to borgere, som generelt er utilfredse med rengøringen enten i forhold til serviceniveauet, tiden til opgaveløsningen eller den leverede kvalitet.

Borgerne giver udtryk for, at de generelt oplever en respektfuld og høflig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at der i de besøgte boliger er en tilfredsstillende hygiejnemæssig forsvarlig standard.

1.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

For at kunne leve op til Servicelovens bestemmelser - og kommunens krav til dokumentationspligt - har tilsynet følgende anbefalinger.

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen underviser og vejleder medarbejderne i, hvorledes den sundhedsfaglige dokumentation skal udarbejdes, således at disse indeholder:
 - Relevante og aktuelle oplysninger omkring borgerens problemstillinger.
 - Handlungsvejledende indsatser i forhold til borgerens fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg samt hjælp og støtte.
 - Beskrivelser af borgerens ressourcer.
 - Beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne drøfter, hvordan de i højere grad får afstemt borgernes forventninger og sikrer, at ydelserne leveres med hensyntagen til borgernes behov, vaner og ønsker.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter faglig undervisning i forhold til de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer et mødeforum, hvor medarbejderne har mulighed for at drøfte borgerne samt løbende få sparring og supervision via inddragelse af tværfaglige kompetencer.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere introduceres til den anerkendende og rehabiliterende tilgang.

OPLYSNINGER

Hjemmeplejedistriktets navn og adresse
Egedal Hjemmeservice, Svalehøjvej 6, 3650 Ølstykke
Leder
Virksomhedsejer Maria Kongsaa
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Tirsdag den 14. december 2016, kl. 8.30 - 16.15
Datagrundlag
<p>Tilsynet blev indledt og planlagt i samarbejde med virksomhedsejer.</p> <p>Ved tilsynet er der foretaget interview, gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos fem borgerne. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med fire medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fire social- og sundhedshjælpere <p>En medarbejder har deltaget i interview, og svaret i forhold til to borgere.</p> <p>Virksomhedsejer har afslutningsvis fået en foreløbig tilbagemelding på tilsynet</p>
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM

AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data-grundlag	<p>Leder fortæller, at de er koblet op på omsorgssystem som anvendes i Roskilde Kommune. De har i øjeblikket en igangværende implementeringsproces med henblik på at styrke samarbejde og dokumentationspraksis i forhold til borgerne i Roskilde Kommune. I øjeblikket arbejder de på at få oprettet døgnrytmeplaner på alle borgere.</p> <p>Egedal Hjemmeservice skal på lige fod med Roskilde Kommune fokusere og implementere triagering og rehabilitering. Processen er undervejs og i sin spæde start, men har trukket lidt ud blandt andet på grund af en række datatekniske udfordringer.</p> <p>Egedal Hjemmeservice har overvejende social- og sundhedshjælpere ansat til plejeopgaver, men har også kompetencer såsom social- og sundhedsassistenter, sygeplejerske og fysioterapeut.</p>
----------------------	--

DATAGRUNDLAG

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

DOKUMENTATION I HENHOLD TIL VEJLEDNING NR. 2 TIL SERVICELOVEN

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Samlet giver dokumentationen en aktuell beskrivelse af borgernes problemstillinger og behov for pleje og omsorg samt praktisk hjælp.</p> <p>Der foreligger en bevillingsoversigt på alle borgere.</p> <p>Der er udarbejdet funktionsvurdering på fire ud af fem borgere.</p> <p>Der er udarbejdet sygeplejefaglig udredning på to borgere og elektronisk døgnrytmeplan på tre borgere.</p> <p>Hos de to sidste borgere, foreligger der et dokument som svarer til en døgnrytmeplan, og som indeholder en overordnet beskrivelse af, hvilke opgaver der skal løses i hjemmet.</p> <p>Der er udarbejdet en kort livshistorie på to borgere.</p>
Observation		X		<p>Hos fire borgere observerer tilsynet sammenhæng mellem den hjælp borgerne er bevilget og borgernes tilstand.</p> <p>Hos en borger er der manglende sammenhæng. Borger er bevilget en plejepakke 2, men varetager selv den personlige pleje, inkl. bad. Borger modtager kun hjælp til påsætning af plaster og tåbeskytter.</p>
Borger		X		<p>Samtlige borgere tilkendegiver, at de er bevilget de ydelser, de har behov for.</p> <p>Alle borgere fortæller, at det er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet.</p> <p>Når der kommer vikarer, så ved de, hvilke opgaver de skal løse hos borgerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de generelt får de ydelser, der er aftalt.</p> <p>En borger fortæller i den forbindelse, at hun har haft et hjertetilfælde for et år siden, og er bevilget opsyn i forbindelse med den personlige pleje, herunder badet. Borger fortæller, at hun ønsker at blive vasket omkring kl. 8 om morgenen, men at medarbejderne altid kommer senere. Borger er derfor næsten altid færdig, når medarbejderne kommer.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp.</p> <p>Medarbejder anvender køreliste i forhold til at orientere sig om, hvilke ydelser der skal leveres hos borgerne.</p>

Mål 2 Ydelserne leveres som aftalt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Borger	X			Alle borgere har modtaget de seneste planlagte besøg.
Borger	X			Borgerne oplever, at de får de ydelser, der er aftalt. Borgerne fortæller, at de har faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Når der kommer afløsere, så kender medarbejdere til den hjælp, borgerne har behov for.
Borger		X		<p>To borgere tilkendegiver, at de har et nogenlunde fast tidspunkt i forhold til, hvornår hjælpen leveres.</p> <p>Tre borgere giver udtryk for, at der kan være tidsmæssig variation mellem 1-3 timer i forhold til, hvornår medarbejderne kommer i hjemmet.</p> <p>En af borgerne oplever det ikke som noget problem, mens to andre borgere kunne ønske, at medarbejderne kom på et mere fast tidspunkt.</p> <p>En af ovenstående borgere skal til træning om formiddagen og bliver stresset, hvis medarbejderne først kommer en time inden, hun skal afsted. Borger fortæller, at hendes faste medarbejder altid kommer tidligt, men at afløserne altid kommer senere.</p> <p>Den anden borger er gjort bekendt med, at medarbejderne ikke kan honorere den tidlige hjælp. Borger vælger derfor selv at varetage opgaven uden opsyn med den begrundelse, at hun har brug for god tid, før hun skal til træning.</p>
Medarbejder	X			<p>Alle medarbejdere kan redegøre for retningslinjer vedrørende aflyste besøg og erstatningsbesøg.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ville gøre kontoret opmærksom på, enten mundtlig eller skriftlig, hvis en borger aflyser sit besøg.</p>

PERSONLIG PLEJE I HENHOLD TIL SERVICELOVENS § 83 SAMT KOMMUNENS KVALITETSSTANDARDE

Mål 3 Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Indholdet i døgnrytmeplanerne/dokumentationen fremstår generelt med manglende individuelle og konkrete beskrivelse, herunder hvordan medarbejderne tilrettelægger og udfører hjælpen.</p> <p>Hos alle borgere indeholder døgnrytmeplan/dokumentation/kørelisten generelt en kortfattet beskrivelse af den hjælp, borgeren er bevilget og har behov for.</p> <p>Der ses delvis manglende sammenhæng mellem beskrivelser i borgerens døgnrytmeplan og borgerens tilstand.</p> <p>Hos tre borgere er der beskrevet, hvad borgerne skal have fysisk hjælp til, men der mangler en konkret og</p>

				<p>individuel beskrivelse, ligesom der mangler en beskrivelse af, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres. Eksempelvis i forhold til mobilisering, hjælp til personlig pleje, påklædning og bad.</p> <p>Hos to borgere er den personlige pleje kortfattet individuelt og konkret beskrevet, men der mangler beskrivelser af, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres hos den enkelte borger.</p> <p>Dokumentationen indeholder ikke beskrivelser af borgernes psykiske og sociale habitus og observationer i den forbindelse. Eksempelvis hos borger med talevanskeligheder og svækket hukommelse.</p>
Observation			X	Der ses manglende sammenhæng mellem beskrivelser i borgerens døgnrytmeplan/dokumentation og borgernes tilstand.
Observation	X			De besøgte borgere er pæne og velsoignerede.
Borger	X			<p>Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne kender til de opgaver, de skal løse, og som udgangspunkt giver sig den fornødne tid.</p> <p>En borger oplever, at der mangler tid til at udfører opgaven ordentlig. Det skal ofte gå stærkt, når hun får hjælp til badet, og hun føler sig ofte ikke ordentlig tør på ryg og ben når hun får tøjet på.</p> <p>En anden borger fortæller, at medarbejderne giver sig god tid og er omhyggelige. Medarbejder finder tøj frem til borger, da hun er svagtseende. Er opmærksom på at sætter tingene de samme steder, så borger selv kan finde dem.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne har et godt kendskab til borgerne og kan redegøre for, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres.</p> <p>Medarbejder fortæller i forhold til en kompleks og plejekrævende borger, hvordan hun udfører nedre hygiejne i sengen samt mobilisere borger ved hjælp af stålift og omhyggelig placering af borgers fødder.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at borger får hjælp til badet og kun i begrænset omfang selv hjælper til på grund af manglende kræfter og overskud.</p>

SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Dokumentationen har manglende beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, både fysisk, psykisk og socialt. Eksempelvis mangler der beskrivelser i døgnrytmeplan i forhold til ernæring, lejrering og mobilisering, hudpleje, synsnedsettelse og balanceproblemer.

				Hos to borgere kunne der med fordel være en kort beskrivelse af den samlede situation i hjemmet, herunder den hjælp, som borgerne modtager fra deres ægtefælle.
Observation		X		Hos fire borgere observerer tilsynet ingen risici, der ikke er taget hånd om. Hos en borger observerer tilsynet, at en borger sidder skævt i sin kørestol. Adspurgt tilkendegiver borger, at dette ikke er drøftet med medarbejder. Borger har et ønske om at kunne skifte stilling med sin højre lamme arm. Borger har vanskeligheder ved at holde på mundvandet, anvender køkkenrulle, og bliver ofte våd på sin bluse. Borger har ikke talt med medarbejder om andre løsninger.
Borger			X	Borgerne oplever ikke, at medarbejderne generelt spørger ind til deres habituelle tilstand. En ægtefælle til borger fortæller, at hans kone har afføringsproblemer, men har ikke talt med medarbejder omkring dette. Ægtefælle fortæller, at hans kone spiser og drikker, som hun skal. Adspurgt fortæller han, at han ikke helt har overblik over, hvad konen dagligt får at drikke. En anden borger med betydelig funktionsnedsættelse fortæller, at hun tidligere på forespørgsel omkring sundhedsmæssige problemstillinger har fået at vide, at hun må drøfte dette med sin læge. Borger har problemer med at holde sin mave i gang, og tager jævnligt afføringsmiddel.
Medarbejder			X	Medarbejderne har generelt vanskeligt ved at redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Tilsynet er gennem observationer og interview med borgerne blevet bekendt med en række sundhedsmæssige problemstillinger eller forebyggende tiltag. Adspurgt, er medarbejderne enten ikke bekendte med disse problemstillinger, eller de har ikke været opmærksomme på evt. andre og mulige løsninger. En medarbejder kan på en faglig og kompetent måde redegøre for, hvordan hun observerer og følger op på borgernes helbredstilstand og helhedssituation. Eksempelvis har en borger sukkersyge, og medarbejder er opmærksom på, hvad borger spiser og drikker. Borger har ligeledes en lille godartet knude på ryggen, som medarbejder holder øje med ikke udvikler sig. Borger har synsnedsættelse og medarbejder kan på en fin måde redegøre for, hvilke overvejelser og hensyn hun tager i den forbindelse.

PRAKTISK HJÆLP I HENHOLD TIL SERVICELOVENS § 83

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og hjælpemidler				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Alle fem borgere, der indgår i tilsynet, modtager hjælp til rengøring. Fire døgnrytmeplaner/dokumentation indeholder en beskrivelse af, at borgerne modtager hjælp til rengøring, mens dette mangler i den femte. I tre af de fire døgnrytmeplaner er opgaven specificeret.
Observation	X			De besøgte hjem og hjælpemidler synes velholdte og rengjorte.
Borger		X		Tre borgere er tilfredse med den rengøring, de modtager. En af disse borgere fortæller, at de har privat rengøring ved siden af den kommunale. To borgere er generelt utilfredse med rengøringen enten i forhold til serviceniveau, tiden til opgaveløsningen eller den leverede kvalitet. En af borgerne mener ikke, at medarbejderne leverer en ordentlig kvalitet, og det skal gå hurtigt. En anden borger er generelt utilfreds, og ser frem til et planlagt møde med ledelsen i Egedal Hjemmeservice. Borger tilkendegiver dog samtidig, at hun er glad for den medarbejder, som kommer og løser opgaven, men at de er tidspresset, hvilket går ud over kvaliteten.
Medarbejder	X			To medarbejdere kender til de ydelser, der leveres hos borgeren, men er ikke selv en del af opgaveløsningen. De to andre medarbejdere kan redegøre for, hvordan ydelserne tilrettelægges og udføres i forhold til den praktiske hjælp i hjemmet.

REHABILITERINGINDSATS

Mål 6				
Der foreligger en beskrivelse af borgers rehabiliteringsforløb				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Hos ingen af borgerne foreligger der fokusområde for træningsforløb. Ingen af de fem borgere har et konkret træningsforløb i igangsat i hjemmet. Borgernes døgnrytmeplaner mangler relevante beskrivelser af, hvilke ressourcer borgerne besidder, og hvorledes de bringes i spil i hverdagen, fx hvordan borger bidrager i den personlig pleje og praktiske opgaver for at vedligeholde eller genvinde færdigheder.

Borger		X		<p>Borgerne giver udtryk for, at de generelt føler sig medinddraget i hverdagens opgaver, og udfører alle de opgaver som de selv magter.</p> <p>Borgerne giver en række eksempler på de opgaver, de selv varetager, eksempelvis i forhold til den personlige pleje, påklædning og praktiske opgaver.</p> <p>Tre borgere fortæller, at de går til ugentlig træning for at genvinde eller vedligeholde deres gangfunktion. En af borgerne får hjemmetræning, da det er vanskeligt for hende at komme ud af hjemmet.</p> <p>En borger fortæller, at en afløser, i forbindelse med at borger fik hjælp til badet, blev bedt om ikke at hjælpe til, da det var medarbejderens opgave.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun er ked af, at hun ikke kan komme ud og gå ture, da hendes rollator ikke kan komme ud af døren. Borger opfordres af tilsynet til at tage kontakt til hjælpemiddelafdeling med henblik på vurdering af borgerens behov.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at medinddrage og fastholde borgernes individuelle ressourcer. Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de medinddrager borgerne, eksempelvis i forhold til mobilisering, personlige pleje og påklædning.</p> <p>En medarbejder fortæller, at borger skal prioritere sine kræfter, og derfor kun hjælper lidt til i forbindelse med badet.</p>

KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Mål 7 Borgeren oplever respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation				Tilsynet overværer ikke kommunikation imellem borger og medarbejder på tilsynstidspunktet.
Borger		X		<p>Borgerne oplever, at medarbejderne generelt udviser en respektfuld adfærd i hjemmet.</p> <p>Medarbejderne beskrives som søde og venlige, og borgerne oplever en god kommunikation, som er præget af venlighed og respekt.</p> <p>En svagtseende borger fortæller, at medarbejderne altid banker på og præsenterer sig, når de kommer ind. Dette sætter borger stor pris på.</p> <p>En borger oplever i forhold til to medarbejdere, at de ikke har en tilstrækkelig respekt for borgeren. Borger giver et par konkrete eksempler, hvor hun oplever, at medarbejderne overskrider hendes grænser. Borger har over for medarbejderne tilkendegivet en forventning om at ændre adfærd. Borger fortæller samtidig, at alle øvrige medarbejdere er søde og udviser en respektfuld adfærd.</p>

Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan redegøre for handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne, samt hvordan de udviser respekt for den enkelte borgers vaner og ønsker.</p> <p>En medarbejderne fortæller, at borger ikke har noget imod, at der kommer forskellige og hjælper hende, da hun godt kan lide at snakke og møde nye mennesker.</p>
-------------	---	--	---

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Roskilde Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af 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 af 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

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- 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 kan 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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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 en privat 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 plejehjem, 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: hej@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.

