

Tilsynsrapport

Roskilde Kommune

Ældreområdet

Kommunal leverandør af hjemmepleje

Roskilde Nord

Uanmeldt tilsyn

December 2016

INDHOLD

1.0	Samlet Tilsynsresultat	2
1.1	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	oplysninger	4
3.0	4	
	Aktuelle vilkår og status	4
4.0	Datagrundlag	5
5.0	Tilsynets formål	11
5.1	Indhold og metode	11
5.2	Vurderingsskala	12
6.0	Præsentation af BDO	13

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 i hjemmeplejen Distrikt Nord. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Distrikt Nord 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 længere modtager hjælp til tøjvask og får hjælp til indkøb.

Der er generelt udarbejdet sygeplejefaglig udredning og døgnrytmeplan på borgerne. Tilsynet bemærker dog, at dette mangler hos en 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 generelt beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende problemstillinger samt de iværksatte indsatser.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne delvis får den hjælp, de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at der ofte kommer afløsere, som ikke kender til de opgaver, de skal løse, og mangler kendskab til borgernes behov.

Hjælpen tilrettelægges ikke altid med hensyntagen til borgernes behov, vaner og ønsker, ligesom medarbejderne ikke altid udviser den fornødne tid til opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager de planlagte besøg, men det er samtidig tilsynets vurdering, at der kan være variation på leveringstidspunktet på morgenplejen mellem en til tre timer.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt modtager relevante pleje og omsorgsydelser med et rehabiliterende sigte. Det er samtidig tilsynets vurdering, at kvaliteten af de leverede ydelser er svingende. Medarbejderne har delvist kendskab til borgernes ydelser, og kan generelt redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte skal udføres i forhold til den enkelte borger.

Borgerne tilkendegiver, at de er bevilget de ydelser, de har behov for, men tilkendegiver samtidig en utilfredshed i forhold til leveringstidspunkt og generelt svingende kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at der er et behov for, at borgerne i højere grad føler sig medinddraget og taget med på råd.

Borgerne giver udtryk for, at de oplever manglende kontinuitet i ydelserne. Tilsynet kan konstatere, at borgere ikke har en fast kontaktperson/medarbejder.

Borgerne giver udtryk for, at de 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 en døgnrytmeplan 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 den praktiske 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 sikrer kontinuitet i opgaveløsningen således, at ydelserne i højere grad leveres med hensyntagen til borgernes behov, vaner og ønsker.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere får et tilstrækkeligt kendskab til borgerne, således at de kender til de ydelser, borgerne er bevilget samt borgernes behov og ønsker.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i højere grad sikrer, at medarbejderne besidder de rette faglige og personlige kompetencer for at sikre en tilfredsstillende kvalitet i opgaveløsningen.

OPLYSNINGER

Hjemmeplejedistriktets navn og adresse
Roskilde Nord, H.H Kocksvej 4, 4000 Roskilde
Leder
Distriktsleder Grethe Frahm
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Mandag den 5. december 2016, kl. 8.30 - 16.15
Datagrundlag
<p>Tilsynet blev indledt og planlagt i samarbejde med distriktsleder.</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 tre medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tre social- og sundhedshjælpere <p>En medarbejder har deltaget i interview og svaret i forhold til to borgere.</p> <p>Ledelsen har afslutningsvis fået en foreløbig tilbagemelding på tilsynet</p>
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM

AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data-grundlag	<p>Leder oplyser, at der er startet nyt ledelsesteam fra årsskiftet 2016.</p> <p>Leders fokus har været at få skabt sikker drift og et generelt kvalitetsløft i opgaveløsningen.</p> <p>Der arbejdes målrettet med dokumentationspraksis hvor der blandt andet skal udarbejdes rehabiliteringsplan på alle borgere. Den tværfaglige indsats skal afspejles i fokusområder, og den daglige rehabilitering skal fremgå af døgnrytmeplanen.</p> <p>Der arbejdes med triagering, og medarbejderne noterer løbende observerede problemstillinger i borgernes journaler. Sygeplejersken er ansvarlig for, at borgerne triageres dagligt og for at sikre opfølgning også i forhold til de noterede observationer.</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>Der foreligger en bevillingsoversigt på alle borgere, og der er udarbejdet funktionsvurdering på fire ud af fem borgere.</p> <p>Der er udarbejdet sygeplejefaglig udredning og døgnrytmeplan på fire borgere, men dette mangler hos den femte borger.</p> <p>Der er udarbejdet livshistorie på to borgere.</p> <p>Samlet giver dokumentationen en aktuel beskrivelse af borgernes problemstillinger og behov for pleje og omsorg samt praktisk hjælp.</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, da borger ikke længere modtager hjælp til tøjvask og er bevilget hjælp til indkøb, hvilket ikke fremgår af bevillingsoversigten</p>
Borger			X	<p>Samtlige borgere tilkendegiver, at de er bevilget de ydelser, de har behov for.</p> <p>Tre borgere udtrykker dog utilfredshed med, at de enten ikke altid modtager den bevilgede hjælp, selv må afslå hjælpen på grund af leveringstidspunkt eller selv dagligt må følge op og bede medarbejderne om at løse opgaverne.</p> <p>En borger er bevilget bad to gange ugentlig. Borger går i dagcenter, og det sker ofte, at medarbejderen kommer for sent. Dette betyder, at borgeren ikke har den fornødne tid til at tage imod badet og må afslå hjælpen. Borger fortæller, at det betyder meget for hende, at hun er pæn og velsoigneret. Den samme borger er bevilget hjælp til rengøring. Borger oplever, at kvaliteten er meget svingende, og der er stor variation i den tid, medarbejderne anvender til opgaveløsningen.</p> <p>En anden borger er bevilget hjælp til oprydning, men oplever, at medarbejderne ofte forlader hjemmet uden at rydde op i køkkenet.</p> <p>En tredje borger er bevilget hjælp til bad, men modtager ikke badet hver uge. Borger er bevilget hjælp til skift af sengelinned, men må ofte selv huske medarbejderne på, at de skal udføre opgaven.</p>

Medarbejder		X		<p>Medarbejderne kan generelt redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp, og har helt eller delvist kendskab til omfanget og indholdet af den bevilgede hjælp.</p> <p>En medarbejder er ikke bekendt med, at borgeren får hjælp til bad.</p> <p>En anden medarbejder er lidt usikker på, hvilke ydelser borgeren modtager, da hun ikke kommer så ofte i hjemmet.</p>
-------------	--	---	--	--

Mål 2				
Ydelserne leveres som aftalt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Borger	X			Alle borgere har modtaget de seneste planlagte besøg.
Borger		X		<p>Borgerne oplever, at de generelt set får de ydelser, der er aftalt.</p> <p>Borgerne fortæller samtidig, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og ingen af borgerne oplever at have en fast kontaktperson.</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at de mere faste medarbejdere, som kommer i hjemmet, kender til den hjælp, borgerne har behov for. Borgerne oplever dog, at der kommer mange afløsere og vikarer, som ikke kender til de opgaver, de skal løse.</p> <p>Borgerne giver i den forbindelse en række eksempler på, hvordan de må vejlede medarbejderne og følge op, således at de får den hjælp, de er bevilget og har behov for.</p>
Borger			X	<p>Alle borgere giver udtryk for, at de ikke har faste tidspunkter i forhold til, hvornår hjælpen leveres. Der kan være tidsmæssig stor variation i forhold til, hvornår medarbejderne kommer i hjemmet. Ofte på mellem 1 til 3 timer.</p> <p>To borgere fortæller, at de altid ringer dagen i forvejen, når de har andre aftaler for at sikre sig, at medarbejderne kommer til den aftalte tid.</p>
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kan redegøre for retningslinjer vedrørende aflyste besøg og erstatningsbesøg.

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>Hos fire borgere indeholder døgnrytmeplan/kørelisten generelt en kortfattet beskrivelse af den hjælp, borgeren er bevilget og har behov for.</p> <p>Der ses kun delvis sammenhæng mellem beskrivelser i borgerens døgnrytmeplan og borgerens tilstand.</p>

				<p>Hos to borgere mangler der helt eller delvis en beskrivelse af, at borgerne får hjælp til støttestrømper.</p> <p>En døgnrytmeplan mangler at blive opdateret, da borger ikke i øjeblikket får hjælp til støttestrømper.</p> <p>En borger er bevilget hjælp til tøjvask, hvilket ikke er beskrevet i døgnrytmeplan.</p> <p>Indholdet i døgnrytmeplanerne fremstår generelt overordnet beskrevet og mangler en mere individuel og konkret beskrivelse, herunder hvordan medarbejder tilrettelægger og udfører hjælpen. Eksempelvis i forhold til bad, mental pleje, hud og slimhinder.</p> <p>En af de fire døgnrytmeplaner indeholder konkrete og handlingsvejledende beskrivelser i forhold til påklædning samt ernæring, men mangler handevejledende beskrivelse af badet.</p> <p>Hos en borger mangler der at blive udarbejdet en døgnrytmeplan. Her fremgår de bevilgede ydelser af kørelisten.</p>
Observation			X	Der ses generelt manglende sammenhæng mellem beskrivelser i borgerens døgnrytmeplan og borgernes tilstand.
Observation	X			De besøgte borgere er pæne og velsoignerede.
Borger			X	<p>Borgerne er generelt utilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager.</p> <p>Borgerne oplever, at de faste medarbejdere kender til opgaverne, men at de ofte er fortravlet, og ikke har den fornødne tid til rådighed.</p> <p>En borger fortæller, at han synes det er rart, når medarbejderne giver sig tid. Fx når borgeren får hjælp til bad, og der er tid til at blive vasket grundigt i ansigtet og bag ørene. Det er ikke altid, at borgeren oplever, at medarbejderne giver sig den fornødne tid.</p> <p>Fire borgere oplever, at der kommer mange afløsere, som ikke kender til de opgaver, de skal varetage og konkret hjælpe borgerne med.</p> <p>En af disse borgere tilkendegiver dog, at nogle afløsere er hjælpsomme og omhyggelige og spørger ind til, hvilke opgaver de skal hjælpe borgeren med.</p> <p>To af borgerne giver udtryk for, at mange af afløserne virker uinteresserede og uengagerede.</p> <p>Fx har en borger oplevet, at en medarbejder beholdt sit overtøj på, mens hun hjalp borgeren med badet.</p> <p>Et andet eksempel er to borgere, som fortæller om situationer, hvor de må bede medarbejderen om at løse opgaverne, mens de er på vej ud.</p> <p>To af borgerne har oplevet flere afløsere, som de vurderer som ikke særlige dygtige.</p> <p>Den femte borger fortæller, at alle medarbejdere, som kommer i hjemmet, er søde og hjælpsomme og ved, hvad borgeren har behov for hjælp til.</p>
Medarbejder	X			En medarbejder har kendskab til borgerne og kan redegøre for, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres.

				<p>To medarbejdere har et begrænset kendskab til borgeren, men kan redegøre for, hvordan de konkret tilrettelægger og udfører plejen hos den enkelte borger.</p> <p>En af de to medarbejdere har overordnet relevante faglige refleksioner vedrørende plejeopgaverne.</p>
--	--	--	--	---

SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Dokumentationen har generelt manglende beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, både fysisk, psykisk og socialt. Eksempelvis mangler der beskrivelser i døgnrytmeplan i forhold til ernæring, kredsløbsforstyrrelse, hudpleje og vejrtrækning.</p> <p>Dokumentationen indeholder generelt manglende beskrivelser af borgernes psykiske og sociale habitus og særligt i forhold til borger med svækket hukommelse.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer under besøg hos borgerne ingen risici, der ikke er taget hånd om.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplever, at medarbejderne generelt spørger ind til borgerens habituelle tilstand og handler, hvis der er behov for det.</p> <p>En borger fortæller, at de kendte medarbejdere, som kommer i hjemmet, løbende spørger ind til hendes dårlige vejrtrækning og mavegener.</p> <p>To borgere fortæller, at medarbejderne altid er opmærksomme på, om borgerne har fået taget deres medicin.</p> <p>En borger med dårlig vejrtrækning og funktionsnedsættelse af sin arm tilkendegiver, at det ikke er alle medarbejdere, som spørger ind til hendes velbefindende, som kan variere.</p>
Medarbejder		X		<p>To medarbejdere har helt eller delvis manglende kendskab til borgerne, og dermed vanskeligt ved at redegør for borgernes samlede tilstand samt evt. sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>En medarbejder har generelt kendskab til borgeren og kan redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Medarbejderen giver relevante eksempler på, hvordan hun er opmærksom på risici, der er forbundet med borgers helbredstilstand og helheds-situation.</p>

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. Tre døgnrytmeplaner indeholder en beskrivelse af, at borgerne modtager hjælp til rengøring, mens dette mangler i de to døgnrytmeplaner. I to af de tre døgnrytmeplaner er opgaven specificeret, mens dette mangler i den tredje.
Observation	X			De besøgte hjem og hjælpemidler synes velholdte og rengjorte.
Borger		X		To borgere er tilfredse med den rengøring, de modtager. En borger er generelt tilfreds med rengøringshjælpen, men tilkendegiver, at han er bevilget aftørring af støv, men at han kun har fået støvet af tre gange inden for de sidste seks måneder. En borger er generelt tilfreds, men tilkendegiver, at kvaliteten er meget afhængig af, hvilken medarbejder der løser opgaven. En borger er meget utilfreds med kvaliteten af rengøringshjælpen, da medarbejderne har alt for travlt.
Medarbejder	X			To medarbejdere kommer ikke så ofte hos borgerne, og kender ikke til opgaveløsningen. En tredje medarbejder kan redegøre for tilrettelæggelse og udførelse af den praktiske bistand.

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 igangsat i hjemmet. Borgernes døgnrytmeplaner mangler generelt relevante beskrivelser af, hvilke ressourcer borgerne besidder, og hvorledes de bringes i spil i hverdagen, fx hvordan borgerne kan bidrage til personlig pleje og praktiske opgaver for at genvinde deres færdigheder.
Borger	X			Borgerne giver udtryk for, at de føler sig medinddraget i hverdagens opgaver og udfører alle de opgaver, som de selv magter. Borgerne giver en række eksempler på de opgaver, de selv varetager, eksempelvis i forhold til den personlige pleje, påklædning og praktiske opgaver.

Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at medinddrage og fastholde borgerens 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 i forhold til borger, at hun godt kunne medinddrage borgeren i at smøre sin mad, hvilket hun ikke deltager i i dag.</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>De oplever god kommunikation med medarbejderne, som er præget af venlighed og respekt.</p> <p>En borger fortæller, at det kan være svært at få "fremmede" ind i sit hjem. Eksempelvis når medarbejderne ikke placerer tingene på de vanlige steder i skabet eller i skuffen. Det er små ting, men for borgeren er det irriterende.</p>
Medarbejder	X			<p>To medarbejdere kommer ikke så ofte hos borgerne, men kan fortælle, hvordan de generelt udviser respekt for den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne.</p> <p>En medarbejder kan redegøre for, hvordan hun udviser respekt for den enkelte borgers vaner og ønsker.</p> <p>Medarbejder fortæller, at borgeren bliver nervøs og urolig, hvis ikke opgaverne udføres stille og roligt, og medarbejder udviser at have den fornødne tid.</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.

5.1 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

5.2 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 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

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.

