



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Ældre og sundhed
Kommunal leverandør af hjemmepleje for dag

Uanmeldt tilsyn
Oktober/November 2020

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE	10
3.4	REHABILITERING	12
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.6	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	15
3.7	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	METODE	18
4.2	VURDERINGSSKALA.....	19

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.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Den Kommunale hjemmepleje for dagområdet - enhederne Virum, Brede, Lundtofte, Baunehøj og Lyngby Midt.
Leder: Helle Christiansen
Dato for tilsynsbesøg: 26., 27., 28., 29. oktober og 2. november 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 15 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 6 medarbejdere (5 social- og sundhedshjælpere og 1 social- og sundhedsassistent)
Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.
Tilsynet afsluttes med tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Den kommunale Hjemmepleje for dagområdet er, at forholdene kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre rekruttering af de nødvendige faglige kompetencer. Det er samtidigt tilsynets vurdering, at man ledelsesmæssigt er bevidst om udfordringerne med at sikre den nødvendige faglighed blandt nogle af Hjemmeplejens medarbejdere. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at skabe gode rammer for et godt tværfagligt miljø og samarbejde.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt bør skærpes fokus på at sikre, at der som led i et læringsperspektiv sker opfølgning på indberettede utilsigtede hændelser.

I forhold til kvaliteten af den plejefaglige dokumentation er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen har en udfordring. Der konstateres mangler i forhold til kvaliteten i dokumentationen af indsatsmål, handlingsanvisninger og døgnrytmeplaner. Derudover konstateres mangler i forhold til dokumentationen af "Generelle oplysninger" om borgerne.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at medarbejderne altid foretager den nødvendige kontrol af dispenseret medicin, før denne udleveres til borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at det bør italesættes over for medarbejderne, at udleveret medicin skal ses indtaget, før det kan betragtes som givet.

Tilsynet vurderer, at borgerne har forskellige oplevelser af kvaliteten af den personlige pleje. En tredjedel af borgerne udtrykker mindre tilfredshed. Tilsynet vurderer, at kun få borgere oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring. På baggrund af ovenstående er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet, faglighed og kontinuitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at borgerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer, og at borgerne oplever medinddragelse i udførelsen af plejen. Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Tilsynet vurderer dog, at der i et enkelt tilfælde bør skærpes fokus på en borgers behov for hjælp til at tage vare på sundhedsmæssige udfordringer.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Kun en enkelt borger har kommentarer hertil.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har brug for støtte for at kunne besvare tilsynets spørgsmål ud fra en faglig refleksion og italesættelse. Tilsynet bemærker, at nogle medarbejdere virker usikre og ikke helt formår at indgå aktivt i interviewet. Tilsynet bemærker ligeledes, at nogle medarbejdere flere gange besvarer spørgsmål ud fra, hvad de selv finder korrekt og i mindre grad ud fra en fælles faglig målsætning og tilgang. Tilsynet konstaterer, at medarbejderne kun i begrænset omfang anvender instrukser og vejledninger som daglige arbejdsredskaber. Tilsynet vurderer, at tilskyndelse til brugen af disse redskaber kan bidrage til at højne medarbejdernes evne til faglig refleksion.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der udføres hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har brug for nogen støtte til italesættelse af den faglige refleksion i forhold til at sikre den faglige kvalitet i leveringen af indsatser over for borgerne. Der vurderes nogen forskel på medarbejdernes evne til fagligt at definere den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at et par af medarbejderne på tilfredsstillende måde fagligt kan redegøre herfor.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne har vanskeligt ved fagligt at redegøre for særlige opmærksomheder i forhold til kommunikationen og adfærden over for borgere med demens. Ligeledes bemærker tilsynet, at medarbejderne har en fælles oplevelse af, at arbejdet med demens som indsatsområde og samarbejdet med demenssygeplejerskerne er gået lidt i stå. Medarbejderne kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt arbejdet med den plejefaglige dokumentation. Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever manglende opfølgning på de kompetenceudviklingsforløb og undervisning, der tilbydes.

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.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen igangsætter en målrettet indsats i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i den plejefaglige dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til og følger gældende instrukser for udlevering af dispenseret medicin.
3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen retter fagligt fokus på, hvorledes der kan sikres større tilfredshed blandt borgerne i forhold til leveringen af hjælpen til både personlig pleje og praktisk støtte. Herunder anbefaler tilsynet, at der rettes et særligt fokus på at sikre kontinuitet og den nødvendige faglighed og kvalitet i leveringen af indsatserne. I forhold til hjælpen til praktisk støtte kan det med fordel italesættes over for medarbejderne, at også levering af praktisk støtte har stor betydning for borgernes livskvalitet, og derfor altid skal leveres med høj kvalitet.
4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes et fagligt fokus på, hvorledes medarbejdernes faglighed kan højnes, så disse i højere grad mestrer evnen til faglig refleksion. Tilsynet anbefaler herunder, at der rettes fokus på medarbejdernes viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og at arbejdsredskaber anvendes i praksis som led i at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen og kompetenceudviklingen af medarbejderne.
5. Tilsynet anbefaler, at det i en faglig dialog med medarbejderne drøftes, at der ikke må italesættes eller udvises travlhed over for borgerne.
6. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, så det sikres, at der i et læringsperspektiv sker opfølgning på indberettede utilsigtede hændelser.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Hjemmeplejen har ikke tidligere haft uanmeldt kommunalt tilsyn.</p> <p>Leder af Hjemmeplejen redegør for fokusemner i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Leder oplyser, at man pt. er optaget af at arbejde med den nye organisering af Hjemmeplejen. Der er igangsat et stort ensretningsprojekt i forhold til at skabe en fælles organisering og kultur for hjemmeplejens arbejde. I den nye organisering er det primære formål at sikre, at alle arbejder hen imod samme mål, og at der arbejdes efter ensartede arbejdsgange i forhold til en række indsatser. Leder og afdelingsledere beskriver særligt fokus på ensretning i forhold til planlægning af Hjemmeplejens opgaver hos borgerne. Hjemmeplejens planlæggere har blandt andet gennemført kursus i relation til deres opgaver omkring planlægning.</p> <p>I den nye organisering er sygeplejegruppen blevet fordelt ud på to grupper, hvilket opleves som en stor - men også nødvendig organisationsændring. Leder oplyser, at man endnu ikke helt er i mål med implementeringen, idet man har manglet faste sygeplejersker, og først nu er begyndt at rekruttere. Gennem en periode har vikarer været ansat i halvårsstillinger, og særligt den ene af sygeplejegrupperne har manglet sygeplejersker, hvilket har påvirket mulighederne for at sikre den ønskede kontinuitet i opgaveløsningen.</p> <p>Hjemmeplejen har fokus på at sikre fagligheden i indsatserne, og har i den forbindelse rettet et kritisk fokus på kvaliteten af dokumentationen. Der er indarbejdet en kultur med løbende journalaudits, og man kan begynde at bruge outputs i det lærende perspektiv.</p> <p>I kvalitetsarbejdet er der fokus på roller og ansvarsområder for sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Leder beskriver, at man i Hjemmeplejen har fokus på, hvordan social- og sundhedsassistenternes faglige kompetencer kan bringes mere i spil, og hvordan der i større omfang kan ske delegering af sundhedslovsydelser til social- og sundhedsassistenterne. Der arbejdes med at implementere en fast arbejdsgang, hvor sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter mødes hver morgen til faglig drøftelse af borgerrelaterede emner. Formålet hermed er at skabe et optimalt rum for faglig refleksion mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Hjemmeplejen arbejder med projekt "Hjemmet som udgangspunkt". Projektet er sat i drift og betyder, at der arbejdes efter en ny model for at tage imod borgere efter hospitalsudskrivelse. På tværs af træningsenhed, Hjemmeplejen og Visitationen sikres borgere besøg få timer efter en hospitalsudskrivelse. Modellen forebygger behov for indlæggelse på kommunens midlertidige pladser, og flere borgere har givet meget positive tilbagemeldinger på indsatserne.</p> <p>I forhold til håndtering af Covid-19 situationen oplyser leder, at man følger gældende retningslinjer i forhold til forebyggelse af smittespredning og brug af værnemidler. Alle medarbejdere bliver testet hver 14. dag. Leder udtrykker stolthed over medarbejdergruppen, som har håndteret den vanskelige situation på en professionel og ansvarlig måde. Leder beskriver, at det er en løbende proces at sikre, at alle medarbejdere er trygge ved situationen og fortrolige med at arbejde ud fra retningslinjerne.</p>
------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

3.2 DOKUMENTATION**Data**

Tilsynet gennemgår plejefaglig dokumentation på 15 borgere.

Indsatsmål

Der foreligger generelt udarbejdet indsatsmål.

I forhold til enkelte borgere observeres dog delvise mangler. F.eks. mangler enkelte indsatsmål at blive oprettet, eller der mangler beskrivelse af selve målet.

Døgnrytmeplanen

I forhold til fem borgere foreligger der særdeles handlevejledende og individuelt beskrevet døgnrytmeplaner.

Borgers og medarbejders indsats ses veldokumenteret. Under borgers indsats ses beskrivelser af borgerens ressourcer, og hvorledes disse skal medinddrages i plejen. Således ses dokumentation af den rehabiliterende tilgang i plejen.

Under feltet "Særlig opmærksomheder" foreligger relevante beskrivelser, som f.eks. fokus på borgers usikker gangfunktion, brug af hjælpemidler, nedsat hukommelsessvækkelse, manglende evne til at tage initiativ samt opmærksomheder i forhold til hudpleje.

Hos borgere med ernæringsindsatser foreligger beskrivelser af, hvordan borger skal nødes til at spise og drikke, og hvilke særlige indsatser der skal sikres udført i forhold til støtte til indtagelse og servering af maden.

I forhold til hjælpen til praktisk støtte ses denne ligeledes handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til støtte til mad, rengøring, indkøbsordning og tøjvask.

I forhold til ni borgere har døgnrytmeplanen mangler.

Manglerne vedrører f.eks. følgende:

- Ikke alle visiterede indsatser er beskrevet, f.eks. mangler hjælpen til medicinindtagelse, kompressionsbehandling og bad at blive beskrevet
- Der mangler beskrivelse af indsatser og særlig opmærksomhed på borgers ernæringsmæssige udfordringer. Borger har nedsat appetit og svært ved både at spise og drikke. Tilsynet bemærker, at der ikke er udarbejdet handlingsanvisning på problemet, og at der ikke er foretaget vægtmåling siden august 2019
- Hjælpen til rengøring mangler beskrivelse
- Der mangler beskrivelse af, at borger har problemer med udskillelse og skal mindes om at drikke rigeligt. Dette er beskrevet i handlingsanvisning for udskillelse
- I døgnrytmeplanen anvendes et ikke hensigtsmæssigt sprogbrug i forhold til borger
- Der er oprettet flere handlingsanvisninger, som omhandler samme emne, men der er ikke overensstemmelse imellem beskrivelserne, hvilket gør det vanskeligt at skabe det nødvendige overblik over den faktiske hjælp, der skal leveres
- Der er aktiv døgnrytmeplan i forhold til klippekortsordningen. Denne skal inaktiveres.

For en borger mangler døgnrytmeplanen helt at blive udarbejdet.

Handlingsanvisninger relateret til pleje/delegerede opgaver

Tilsynet bemærker følgende mangler:

- Flere handlingsanvisninger relateret til plejen mangler opfølgning. Opfølgningsdato er forældet og beskriver dato tilbage i 2019
- Der er oprettet handlingsanvisning for medicinadministration, men denne indeholder udelukkende beskrivelse af indsatser relateret til medicindispensering
- I flere handlingsanvisninger fremgår det ikke, at opgaven er delegeret til hjemmeplejen, det er beskrevet som en delegeret opgave i kommunens indsatskatalog for sundhedslovsydelser som en delegeret opgave for sundhedshjælpere
- Der mangler handlingsanvisning på medicinadministration i forbindelse med støtte til medicinindtagelse.

Dokumentation under "Observationer"

Under observationer ses relevante notater om daglige observationer. Tilsynet bemærker dog, at der ses notater om medicin, der ikke er blevet indtaget og notater om fejl i medicindispenseringen. I disse notater foreligger der ikke beskrivelse af, at de utilsigtede hændelser er blevet indberettet.

Generelle oplysninger

I forhold til fire borgere mangler "Generelle oplysninger" at blive udfyldt.

Gruppeinterview af medarbejdere

Medarbejdere oplyser, at de har rolle som frontløber, og hjælper kolleger med dokumentationsarbejdet.

Medarbejder oplyser, at det er kontaktpersonens ansvar at udarbejde døgnrytmeplanen og sikre ajourføring heraf. Medarbejder beskriver, at der foreligger en dato for, hvornår opdatering skal foregå, men at arbejdet hermed ikke er sat i system. Medarbejder oplever, at opfølgningen på døgnrytmeplaner sker lidt tilfældigt.

Medarbejderne beskriver fokus på at sikre den løbende ajourføring af døgnrytmeplanen, når der sker ændringer i borgerens helbredsmaessige tilstand.

Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanen er et godt arbejdsredskab, når man skal udføre pleje og omsorg for en borger, man ikke kender så godt. Derudover bruges døgnrytmeplanen som et arbejdsredskab i dialogen med visitationen samt i vejledningen af elever.

Medarbejderne føler sig fortrolige i forhold til at arbejde i omsorgssystemet og kontakter kolleger, hvis der opstår tvivlsspørgsmål.

Dokumentationen foretages i pauser eller på besøgene hos borgerne. Medarbejdere med social- og sundhedshjælperuddannelse anvender primært telefonen til dokumentationen frem for PC'er.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i døgnrytmeplaner samt i forhold til indsatsmål og handlingsanvisninger relateret til plejen.

Tilsynet vurderer ligeledes, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at der konsekvent sker dokumentation af "Generelle oplysninger" om borgerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med den plejefaglige dokumentation.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Data

Observation

Hos en borger observerer tilsynet, at en medarbejder udleverer dispenseret medicin til borger. Medarbejder foretager ikke den nødvendige kontrol, før medicinen udleveres til borger. Ligeledes observeres det, at medarbejder stiller medicinen foran borgeren, og ser ikke denne indtaget, før vedkommende forlader hjemmet.

Hos anden borger bemærker tilsynet, at en medarbejder og borger taler sammen om, at borger ikke altid får smurt frokost om morgenen, så borger kan tage denne, når hun ønsker det. Medarbejder oplyser, at borgers ønske om, at frokosten skal smøres fra morgenstunden, ikke sker i alle tilfælde, da ikke alle medarbejdere læser døgnrytmeplanen. Tilsynet bemærker, at det er beskrevet udførligt i døgnrytmeplanen, hvornår frokosten skal smøres.

Interview med borgere

14 ud af 15 borgere giver udtryk for, at de oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres aktuelle behov.

1 borger oplever ikke, hun får den hjælp, hun har brug for. Borger oplyser, at hun ikke får hjælp til bad som aftalt, og at der ikke ydes hjælp til morgenmad i weekender. Tilsynet konstaterer, at borger af uvisse årsager ikke er visiteret til morgenmad i weekender. Borger vurderes at have behov herfor. Afdelingsleder vil følge op på sagen.

9 borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, giver udtryk for tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplever, at aftaler generelt overholdes, og at der ikke sker udeblivelser.

Borgerne udtrykker tryghed ved at modtage hjælpen.

Enkelte af ovenstående borgere udtrykker dog oplevelsen af, at tidspunkterne for levering af hjælpen kan variere i sådan en grad, at det nogle gange findes mindre tilfredsstillende. En borger finder det frustrerende, når hjælpen til personlig pleje kommer om formiddagen ved 11-tiden.

Anden borger udtrykker tilfredshed med hjælpen, men italesætter dog, at han ville foretrække at få hjælpen klokken 7.00 om morgen, som han er vant til. Borger fortæller, at der for en periode kommer en elev hos ham, og at han har fået oplyst, at hjælpen derfor ikke kan leveres som vanligt. Borger oplyser, at den faste medarbejder er bekendt med borgers ønske om tidlig hjælp, men borger har fået at vide, at man som led i uddannelsen af eleven gerne vil have, at det er eleven, der kommer i hjemmet.

4 borgere udtrykker generelt mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje.

Borgerne udtrykker blandt andet utilfredshed i forhold til følgende:

- Et ægtepar giver udtryk for, at de ikke har overblik over, hvilken hjælp, de rent faktisk er visiteret til. Ægteparret oplever, at tidspunkter for hjælpen varierer i så stor grad, at det er vanskeligt at se koordinering og stabilitet i forløbet. Ægteparret finder det ligeledes frustrerende, at Hjemmeplejen og terapeuterne ikke koordinerer deres besøg, idet de har oplevet, at terapeut kom på besøg for at træne med borger samtidigt med, at borger skulle tilbydes et bad. Tilsynet vurderer, at der er behov for revurdering og samtale med ægteparret omkring hjælpen, og hvorledes denne sikres bedre koordineret og tilrettelagt.
- En borger oplever, at tilfredsheden med kvaliteten af hjælpen går fra 0-100% afhængigt af, hvilken medarbejder der kommer i hjemmet. Borger har komplekse problemstillinger og er meget afhængig af, at hjælpen udføres på faglig korrekt måde.

Borger oplever, at når der kommer så mange forskellige medarbejdere i hjemmet, skal hun selv bruge en masse energi på at forklare, hvorledes hjælpen skal udføres. Borger udtrykker, at oplevelserne er gældende for hjælpen både om dagen og om aftenen.

- Borger oplever ikke at få de aftalte tilbud om hjælp til bad. Yderligere beskriver borger, at hjælpen i weekenderne er meget utilfredsstillende. Medarbejderne opleves fortravlede. Borger oplyser, at en medarbejder italesætter, at hun kun har fem minutter hos borgeren til tømning af bækkenstol, og derfor ikke også har tid til at hjælpe med at finde drikkevarer.
- En borger finder, at hjælpen for aften er utilfredsstillende. Hjælpen er ifølge borgeren alt for ustabil, og medarbejderne opleves ikke fagligt kompetente.

2 borgere modtager ikke hjælp til personlig pleje.

I forhold til borgernes tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte bemærker tilsynet, at kun et par borgere udtrykker ubetinget tilfredshed med kvaliteten. En borger, der er særdeles tilfreds med hjælpen til rengøring, finder det prisværdigt, når medarbejder udtrykker, at hun lige giver badeværelset en ekstra omgang, så det er lækkert for borgeren.

Flere borgere giver udtryk for, at de affinder sig med, at standarden for hjælpen til rengøring ofte er meget ringe.

Et par borgere beskriver utilfredshed med, at hjælpen til at få varmet aftensmaden ofte sker på et alt for tidligt tidspunkt - f.eks. klokken 16.

I forhold til borgernes kendskab til klagevejledning beskriver størstedelen af borgerne, at de ved behov ville henvende sig til kontoret eller en medarbejder, der kommer i hjemmet. Nogle borgere ville bede pårørende om hjælp til at rette en klage.

Borgere fortæller, at de har prøvet at rette henvendelse til kontoret for at klage og oplevede i situationerne, at der blev lyttet til dem.

Gruppeinterview af medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at det er planlægges opgave at udarbejde arbejdsplan. Medarbejder pointerer, at man altid har mulighed for at komme med input til, hvorledes der skal ske planlægning af opgaverne hos en borger.

På tilsynets spørgsmål om, hvad der er vigtigt i forhold til at sikre høj kvalitet i udførelse af plejen, beskriver medarbejderne, at man skal have god øjenkontakt, være nærværende, smilende og spørge ind til borgers ønsker.

Med nogen støtte fra den tilsynsførende uddyber et par af medarbejderne, at man skal også skal have fokus på følgende faktorer:

- Hygiejnen
- Have et helhedssyn
- Forklare borgeren, hvad man gør og hvorfor
- Vigtigt at kende borgers behov, ønsker og vaner
- Sikre inddragelse og selvbestemmelse

Tilsynet spørger direkte ind til særlige opmærksomheder i forhold til plejen og omsorgen for borgere med demens. Medarbejderne har lidt vanskeligt ved præcist at beskrive dette, og tilsynet bemærker, at ingen af medarbejderne beskriver brugen af guidning og motivation, før tilsynsførende italesætter dette.

Tilsynet bemærker ligeledes, at flere af medarbejderne udtrykker, at de finder det vanskeligt at beskrive med ord, hvad det er, de gør i praksis. Tilsynet bemærker, at medarbejdere et par gange henviser til, at de gør det, de synes er rigtigt og bedst for borgeren, frem for at komme med konkrete bud på faglige overvejelser og tilgang.

I forhold til arbejdet med delegering beskriver medarbejder, at man som regel modtager en delegeret opgave fra sygeplejersken via avis eller telefon. Direkte adspurgt, om der foregår særlig introduktion ved sidemandsoplæring, før en opgave bliver overdraget, svarer medarbejder, at dette ikke er nødvendigt, da alle opgaver, der overdrages til f.eks. social- og sundhedsassistenten, ligger inden for deres kompetencefelt. Medarbejder beskriver, at opgaver overdrages, når et forløb er stabilt, og i forhold til medicindispensering varetages denne af social- og sundhedsassistenter, når antal af tabletter ikke overstiger 8, og der ikke er tale om dispensering af risikosituationslægemidler. Medarbejder beskriver, at der dog er enkelte risikosituationslægemidler, som f.eks. diabetes-medicin, som social- og sundhedsassistenter gerne må dispensere.

På spørgsmål om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, bemærkes det, at nogle af medarbejderne er lidt usikre i forhold til dette. Medarbejder mener, at der ligger mapper på kontorerne med instrukser, men at man ikke umiddelbart anvender disse.

En medarbejder er bekendt med, at instrukser og vejledninger kan søges på kommunens hjemmeside. I Hjemmeplejen anvendes VAR kun af social- og sundhedsassistenter. Medarbejder oplyser, at der ikke systematisk linkes til VAR i handlingsanvisninger. Medarbejder oplever, at VAR er et godt arbejdsredskab.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet, faglighed og kontinuitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at borgerne har forskellige oplevelser af kvaliteten af den personlige pleje. En tredjedel af borgerne udtrykker mindre tilfredshed hermed. Tilsynet vurderer, at kun få borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at medarbejderne altid foretager den nødvendige kontrol af dispenseret medicin, før denne udleveres til borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at det bør italesættes over for medarbejderne, at udleveret medicin skal ses indtaget, før det kan betragtes som givet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der udføres hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har brug for nogen støtte til italesættelse af den faglige refleksion i forhold til levering af indsatser over for borgerne.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen bør rette fokus på, at medarbejderne anvender instrukser og vejledninger som daglige arbejdsredskaber. Tilsynet vurderer, at brugen af disse redskaber kan bidrage til at højne medarbejdernes evne til faglig refleksion.

3.4 REHABILITERING

Data

Observation

Tilsynet møder medarbejdere under besøget hos borgerne, og observerer eksempler på, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet observerer, hvordan en medarbejder involverer borgeren i opgaven omkring påsætning af støttestrømper. Det er tydeligt, at borgeren er vant til at blive medinddraget i opgaven.

I et andet eksempel observeres, at en medarbejder hjælper borger med bestilling af varer. Medarbejder taler med borger om, hvad der skal bestilles og kommer med forslag til, hvad borger mangler. Medarbejder slutter af med at spørge, om hun skal opremse, hvilke indkøb borger har valgt.

Borgerinterview

Størstedelen af borgerne er bevidste om betydningen af at være aktiv i eget liv, og værdsætter at blive inddraget mest muligt i plejen.

Borgere beskriver f.eks.:

- Gør, hvad der er muligt og glad for det høje aktivitetsniveau på trods af høj alder
- Sætter en ære i at klare sig med mindst mulig hjælp
- Det opleves trygt, at medarbejder er i hjemmet, når borger tager bad
- Medarbejderne er gode til at spørge borger og inddrage, når det er relevant, og borger magter det
- Finder det helt naturligt at deltage i plejen, og den aktive tilgang opleves som en tilfredsstillende for borgeren
- Det giver god mening for borger, at hjælpen tilrettelægges på den måde, at medarbejder udfører praktiske opgaver, mens borger er i bad. Når frokosten smøres om morgenen, giver dette frihed til, at borger selv kan vælge tidspunktet for frokost.

Gruppeinterview af medarbejdere

Tilsynet bemærker, at det primært kun er et par af medarbejderne under gruppeinterviewet, der besvarer spørgsmål omkring den rehabiliterende tilgang. Tilsynet bemærker, at de øvrige medarbejdere virker noget usikre i forhold til fagligt at kunne definere den rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang ved at udnytte borgernes ressourcer og ikke hjælpe med mere end nødvendigt. Borgere motiveres til at gøre det, de selv magter, og man arbejder ud fra principperne om hjælp til selvhjælp.

Medarbejder beskriver, at man i den rehabiliterende tilgang anvender guidning og kropssprog.

På tilsynets spørgsmål om, hvordan medarbejderne får kendskab til borgerens ressourcer, oplyser medarbejder, at det er tydeligt at se, hvad en borger kan. Tilsynet spørger ind til, om der er andre måder at få informationer om borgerens ressourcer på, og med nogen støtte svarer medarbejder, at man kan tale med borgeren herom og læse herom i døgnrytmeplanen og under generelle oplysninger.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever medinddragelse i udførelsen af plejen.

Tilsynet vurderer, at der er nogen forskel på medarbejdernes evne til fagligt at definere den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at et par af medarbejderne på tilfredsstillende måde fagligt kan redegøre herfor.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD**Data**Observation

Tilsynet observerer, at medarbejdere, som tilsynet møder i borgers hjem, kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde.

Tilsynet observerer f.eks. en medarbejder, der venligt lægger hånden på borgers skulder og sikrer god øjenkontakt under hele dialogen. Inden besøget afsluttes, spørges borgeren, om der er andet, borgeren har brug for hjælp til.

I en anden situation fortæller medarbejderen venligt, hvornår hun kommer igen næste gang.

Tilsynet er på besøg hos et ægtepar, som udtrykker frustrationer, hvad angår både plejen og private forhold. Tilsynet bemærker meget positivt, at medarbejderen kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og er særdeles støttende i dialogen. Medarbejder formår i sin kommunikation at udvise stor omsorg og forståelse for begge parter. Medarbejder kommer med konstruktive forslag til løsning af problemer.

Borgerinterview

Borgerne giver udtryk for, at de oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Kun en enkelt borger beskriver, at en medarbejder ikke tiltaler ham ved fornavn, men anvender et kælenavn, som borger ikke bryder sig om. Tilsynet opfordrer borger til at tale med den pågældende medarbejder og sige fra i situationerne.

Et par borgere fortæller, at de har faste medarbejdere tilknyttet og oplever god kontinuitet i hjælpen. Øvrige borgere udtrykker mindre tilfredshed med, at der kommer så mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Flere borgere oplever, at dette forhindrer de gode forløb og påvirker kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet bemærker, at flere borgere oplever travlhed blandt medarbejderne. Borgerne beskriver, at medarbejderne italesætter deres travlhed, og sjældent har tid til en lille snak.

Medarbejderinterview

Medarbejderne kan beskrive faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Medarbejderne beskriver fokus på:

- Lytte til det, borgerne siger
- Have god øjenkontakt
- Udvide smilende og positiv tilgang
- Spørge ind til borgers velbefindende og vise interesse
- Udvide rolig adfærd. Aldrig udvide en fortravlet adfærd. Selv om man har travlt, tager man jakken af, når man kommer ind til en borger

Tilsynet spørger direkte ind til særlige opmærksomheder i forhold til kommunikation og adfærd i mødet med borgere med demens. Flere af medarbejderne finder spørgsmålet vanskeligt, men en medarbejder beskriver, at der skal kommunikeres tydeligt, anvendes kropssprog og sikres relationsdannelse. Medarbejder kan ikke redegøre nærmere for definitionen på relationsdannelse og bekræfter, at man har fået undervisning i teorien bag Tom Kitwood, men at man ikke anvender tilgangen bevidst. Medarbejder fortæller, at man ikke har den faglige dialog om principperne. De gode tiltag omkring arbejdet med demensområdet og samarbejdet med demenssygeplejerskerne er gået lidt i stå, ifølge medarbejderen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Kun en enkelt borger har kommentarer hertil.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd i mødet med borgerne. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har vanskeligt ved fagligt at redegøre for særlige opmærksomheder i forhold til kommunikationen og adfærd over for borgere med demens.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en fælles oplevelse af, at arbejdet med demens som indsatsområde, og samarbejdet med demenssygeplejerskerne er gået lidt i stå.

3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	<p><u>Observation</u></p> <p>Tilsynet observerer, at en borger har meget tør hud og hævede ben. Borger klager over tiltagende problemer hermed. Tilsynet opfordrer borger til at tale med Hjemmeplejens medarbejder og egen læge om problematikken. Derudover ser tilsynet ikke eksempler på sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om.</p> <p><u>Borgerinterview</u></p> <p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de som oftest selv kan tage vare på helbredsmæssige udfordringer. Borgerne beskriver, at de typisk selv kontakter egen læge eller pårørende. Nogle af borgerne fortæller, at de drøfter helbredsmæssige problemstillinger med Hjemmeplejens medarbejdere.</p> <p><u>Gruppeinterview af medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan der foretages observationer i forbindelse med forebyggelse af fald, dehydrering og tryksår. Medarbejderne beskriver blandt andet fokus på hjemmets indretning som led i faldforebyggelse, fokus på tilbud om drikkevarer, og om borgeren spiser den mad, der serveres, samt fokus på, at der anvendes de rigtige og nødvendige hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der sker indberetning af utilsigtede hændelser, når disse opstår. Sygeplejersken informeres om den utilsigtede hændelse, og forestår selve indberetningen. Medarbejderne har forskellige oplevelser af, hvorvidt man drøfter arbejdet omkring utilsigtede hændelser i grupperne. En medarbejder fortæller, at afdelingsleder ofte italesætter omfanget af hændelser, men at der kun i mindre grad sker faglig drøftelse som led i et læringsperspektiv. Anden medarbejder mener umiddelbart ikke, at der i hendes gruppe foregår faglig dialog om arbejdet med utilsigtede hændelser.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Tilsynet vurderer, at der i et enkelt tilfælde bør skærpes fokus på borgers behov for hjælp til at tage vare på sundhedsmæssige udfordringer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at de selv håndterer helbredsmæssige udfordringer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for observationer i relation til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen bør skærpe fokus på at sikre, at der som led i et læringsperspektiv sker opfølgning på indberettede utilsigtede hændelser.</p>	

3.7 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p><u>Interview af leder</u></p> <p>Leder oplyser, at den nye organisering består af fem hjemmeplejegrupper for dag og to aftengrupper. Hjemmesygeplejen er fordelt på to selvstændige grupper. Nat-hjemmeplejen henhører under den afdelingsleder, som også har ansvar for Vagtcentralen og den ene dagsygepleje, og dækker hele kommunen, inkl. plejecentre og Rehabiliteringscentret. Leder oplyser, at der pt. er et stort pres på natsygeplejerskerne, da man supporterer flere, end man tidligere har gjort. Der skal ses nærmere på, hvordan disse udfordringer fremadrettet imødekommes.</p>
-------------	--

Der har gennem en længere periode ikke været de store rekrutteringsvanskeligheder, men pt. opleves det dog lidt vanskeligere at rekruttere både kompetente social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.

Leder oplever, at man gennem den sidste tid ikke har fået tilstrækkelig med kvalificerede ansøgere til de opslåede stillinger. Udfordringen løses ved, at medarbejderne hjælper hinanden på tværs af grupperne.

Fokus er rettet på at minimere brugen af vikarer. Leder ser det som en positiv udvikling, at elever ønsker fastansættelse efter endt uddannelse.

Sygefraværet ligger på et rimelig tilfredsstillende niveau. Under Coronakrisen har der været et markant fald i sygefraværet, som menes forklaret med det høje fokus på at sikre god hygiejne.

I arbejdet med fastholdelse af et lavt sygefravær følges kommunens fraværspolitik og indsatserne heri.

Der afholdes ugentlige rehabiliteringsmøder og triagemøder i hver enhed. Afdelingslederen er den faglige leder på møderne. Sygeplejersken fra gruppen faciliterer mødet, og udvælger i samarbejde med den faglige leder, hvilke borgere der skal drøftes. Pt. er man i gang med kompetenceudvikling i forhold til at klæde sygeplejerskerne på til rollen som mødefacilitator. Derudover er der fast mødestruktur mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Leder oplever, at Hjemmeplejens mødestruktur medvirker til, at der sikres det nødvendige tværfaglige samarbejde.

Samarbejde mellem de forskellige vagttag sker via dokumentationen i omsorgssystemet, og opleves rimeligt velfungerende.

Hjemmeplejeleder har samarbejds-møder med den private leverandørs ledelse. Leder oplyser, at man er bevidst om, at der er behov for, at samarbejdet med den private leverandør i højere grad formaliseres.

Afdelingsledere afholder MUS med alle medarbejdere, og ved ansættelse af nye medarbejdere følges et introduktionsprogram/introduktionsskemaer, så der sikres ensartethed i introduktionsforløbene i alle enheder.

Under interview med afdelingsledere oplyser flere, at der generelt er fokus på at ensrette Hjemmeplejens måde at arbejde på, og at man er kommet rigtigt langt i processen, selv om der stadig udestår områder, der skal rettes fokus på.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser beskriver flere afdelingsledere, at der er fokus på ensretning af arbejdet, hvor afdelingsleder, f.eks. med fast interval, skal mødes med sygeplejersker for at sikre opfølgning og læring af de indberettede hændelser. I kommunalt regi er der etableret mødeforum med deltagelse af sygeplejersker, afdelingsledere og kommunens risikomanager. Det er afdelingslederens oplevelse, at læring bringes i spil via personale-møder, triagemøder og ved, at afdelingsleder tager dialog med medarbejderne om de konkrete hændelser.

Gruppeinterview af medarbejdere

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Medarbejder beskriver eksempler på faglig dialog på triagemøder og rehabiliteringsmøder og oplever godt fagligt udbytte af møderne.

Medarbejderne beskriver, at samarbejdet med sygeplejerskerne dog kan være af forskellig karakter. Medarbejderne oplever, at nogle sygeplejersker er meget hjælpsomme og i høj grad bidrager med faglig sparring, mens andre sygeplejersker kaster bolden tilbage til medarbejderne, som herefter ikke føler sig tilstrækkelig hørt i forhold til behovet for faglig sparring og sygeplejefaglig ekspertise.

Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne pointerer, at hvis man bliver i tvivl om en opgaves løsning, siger man fra i situationen.

Medarbejdere med social- og sundhedshjælperuddannelse efterspørger at få oplæring i flere opgaver. Medarbejderne oplever, at de er blevet frataget opgaver, som de kunne

oplæres til at varetage. Medarbejder fortæller, at planen er, at der skal udarbejdes kompetenceskemaer, men at dette endnu ikke er blevet til noget.

I forhold til kompetenceudvikling beskriver medarbejdere undervisning i demens og forflytning. Nogle af medarbejderne har oplevelsen af, at viden går tabt, idet der ofte mangler opfølgning og faglig sparring efter et kompetenceudviklingsforløb/tilbud.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rekruttering af de nødvendige faglige kompetencer, og at der er fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever manglende opfølgning på kompetenceudviklingsforløb og undervisning.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

Formålet med tilsyn i Lyngby-Taarbæk 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 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 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 borgerne modtager.

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.

4.2 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende 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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen meget tilfredsstillende 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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.