



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Kommunal leverandør af hjemmepleje for aften

Uanmeldt tilsyn
April 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE	11
3.4	REHABILITERING	14
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	15
3.6	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	16
3.7	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	19
4.1	METODE	19
4.2	VURDERINGSSKALA.....	20

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 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 de 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: gja@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Aftenhjemmeplejen: Enhederne Nord og Syd
Leder: Helle Christiansen
Dato for tilsynsbesøg: Den 27. og 28. april 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 6 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere)
Borgere, som 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 en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Den Kommunale Hjemmeplejen for aftenområdet er, at forholdene kan karakteriseres som

Mindre tilfredsstillende

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at der på flere områder er tale om utilstrækkelige forhold, og hvor der er konstateret væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Tilsynet vurderer samtidigt, at der ledelsesmæssigt er arbejdet målrettet og fagligt orienteret med opfølgning på anbefalinger givet ved sidste tilsyn i oktober/november 2020. Tilsynet konstaterer dog, at Hjemmeplejen for aften ikke i samme grad som Hjemmeplejen for dag er lykkedes med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen er mindre tilfredsstillende, og således har Hjemmeplejen for aften stadig en udfordring i forhold til at sikre udarbejdelse af handlevejledende og individuelle døgnrytmeplanerne. Det er tilsynets vurdering, at de allerede igangsatte indsatser omkring arbejdet med kvalitetssikringen af dokumentationen endnu ikke har bidraget til væsentlige forbedringer.

Tilsynet vurderer desuden, at Hjemmeplejen for aften har en mindre udfordring i forhold til at sikre den nødvendige dokumentation under felterne "Generelle oplysninger" og "Særlig opmærksomhed". Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen for aften har en udfordring med at sikre korrekt dokumentation i forbindelse med opgaveoverdragede Sundhedslovsindsatser.

Tilsynet vurderer, at den visiterede hjælp generelt er i overensstemmelse med borgernes aktuelle behov samt i overensstemmelse med borgernes egne forventninger og oplevelse af behov. I et eksempel observeres det, at borger er visiteret til ydelser, som ikke længere er aktuelle.

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen for aften har en stor udfordring i forhold til at sikre tilfredsstillende kvalitet og kontinuitet i leveringen af pleje og omsorg for borgerne. Tilsynet konstaterer, at kun en ud af seks borgere udtrykker fuld tilfredshed med såvel kvalitet som kontinuitet. De øvrige fem borgere udtrykker enten delvis eller stor utilfredshed med kvaliteten og kontinuiteten i leveringen af hjælpen. Det er således tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen for aften har en stor udfordring i forhold til at sikre, at vikarer og afløsere har det nødvendige kendskab til borgernes behov, så hjælpen, uanset hvilken medarbejder der udfører opgaven, altid leveres med udgangspunkt i korrekt faglighed, borgernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at Hjemmeplejen for aften har en stor udfordring i forhold til at sikre kontinuitet i hjælpen, samt at hjælpen leveres på tidspunkter, der er afstemt efter borgernes ønsker og forventninger. Således kan Hjemmeplejen for aften i højere grad understøtte borgernes mulighed for at leve det liv, de ønsker.

Borgerne giver udtryk for, at de er motiverede for selv at klare flest mulige opgaver, så længe de magter, og at de generelt oplever gode muligheder for at fastholde og udvikle deres funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever god dialog og kontakt med medarbejderne, som kommer i hjemmet. Et par borgere har dog bemærkninger hertil efter at have oplevet enkelte episoder, hvor kommunikationen ikke foregik på en respektfuld og anerkendende måde. Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at borgerne oplever god støtte fra Hjemmeplejen i forhold hertil.

Under gruppeinterviewet redegør medarbejderne på tilfredsstillende måde for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne føler sig fortrolige med arbejdet i omsorgssystemet. Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker frustration over, at arbejdsgangen omkring dokumentationen besværliggøres på grund af tekniske udfordringer med brugen af telefoner.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der bidrager til, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres ud fra en faglig tilgang og borgernes behov, vaner og ønsker. Medarbejderne udviser faglig forståelse for den rehabiliterende tilgang og kan på tilfredsstillende måde redegøre for observationer i relation til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvilken kontrol der skal udføres, før udlevering af dispenseret medicin. Medarbejderne har kendskab til, hvordan der kan søges viden i instrukser og VAR. Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser bemærker tilsynet, at en medarbejder ikke har kendskab til arbejdsgangen, og øvrige medarbejdere beskriver, at de ikke i alle situationer følger den gældende arbejdsgang i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde med f.eks. Hjemmesygeplejen er velfungerende. Tilsynet bemærker, at medarbejdere fra både dag- og aftenområdet efterspørger et tættere samarbejde mellem de to vagtlag.

Under gruppeinterviewet med medarbejderne bemærker tilsynet, at medarbejderne generelt beskriver en del frustration og utilfredshed på flere områder. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus herpå, og i et samarbejde mellem Hjemmeplejen og kommunens HR-afdeling foregår der pt. planlægning af en proces, der skal bidrage til at højne medarbejdernes tilfredshed og styrke det gode arbejdsmiljø.

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 Hjemmeplejens fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen for aften fortsætter det igangsatte arbejde med kvalitetssikring af dokumentationen i døgnrytmeplanerne, og at arbejdet får høj prioritet.
2. Tilsynet anbefaler, at der i kvalitetssikringen af dokumentationen rettes fagligt fokus på dokumentationen under "Generelle oplysninger" og "Særlig opmærksomhed", så beskrivelserne heri kan bidrage til at sikre de gode borgerforløb.
3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen skærper fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget indsats fra Hjemmesygeplejen opstartes.
4. Tilsynet anbefaler, at der i kvalitetsarbejdet omkring kontinuiteten rettes et særligt fokus på, hvorledes der kan sikres bedre kontinuitet i den pleje, som borgerne modtager. Herunder anbefaler tilsynet, at der som led i at sikre den nødvendige kvalitet i indsatserne, og dermed højne borgernes tilfredshed, rettes et særligt fokus på, at vikarer og afløsere har de nødvendige faglige kompetencer samt nødvendige kendskab til borgernes behov og særlige ønsker for, hvorledes hjælpen skal udføres.
5. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen for aften retter fagligt fokus på, hvorledes borgernes forventninger til tidspunkterne for levering af hjælpen i højere grad kan imødekommes.
6. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere har viden om arbejdsgangen i forhold til indberetning af utilsigtede hændelser. Tilsynet anbefaler yderligere, at Hjemmeplejen sikrer, at medarbejderne følger gældende arbejdsgang i forhold til indberetning af utilsigtede hændelser.

7. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt foretages en faglig vurdering af, hvorvidt den faglige sparring mellem vagter sker fyldestgørende, eller om samarbejdet mellem dag og aften med fordel kunne styrkes yderligere. Tilsynet anbefaler herunder, at det f.eks. overvejes, om styrkelse af den gensidige informationsudveksling og vidensdeling mellem vagtlagene i større grad kunne tænkes ind i de allerede beskrevet tiltag i den eksisterende handleplan.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved sidste tilsyn i oktober/november 2020 blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, medarbejdernes kendskab til instrukser, borgernes tilfredshed i forhold til kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen, respektfuld kommunikation og adfærd samt arbejdet med opfølgning på utilsigtede hændelser.</p> <p>Hjemmeplejen har udarbejdet en detaljeret handleplan for, hvorledes der skal ske opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Leder oplyser, at indsætserne i handleplanen er gældende for såvel dag- som aftenområdet. I forhold til, hvorledes der er sket opfølgning på de konkrete anbefalinger, henvises derfor til beskrivelserne i tilsynsrapporten for Hjemmeplejen på dag-området.</p> <p>Leder oplyser desuden, at Hjemmeplejen på aftenområdet har haft ekstra udfordringer, idet der har været en vakant afdelingslederstilling i næsten et år, samt at der indbyrdes mellem medarbejderne har været en uhensigtsmæssig omgangstone og kultur. Det er leders oplevelse, at arbejdet med at sikre den nødvendige kvalitet i leveringen af indsætser over for borgerne og den uhensigtsmæssige omgangstone/kultur blandt medarbejderne har været vanskeliggjort på grund af den manglende afdelingsleder. Gennem målrettet undervisning og gennemførelse af uanmeldte ledelsestilsyn er man dog kommet et skridt videre i den rigtige retning, ifølge leder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er arbejdet målrettet og fagligt orienteret med opfølgning på anbefalinger givet ved sidste tilsyn i oktober/november 2020. Den udarbejdede handleplan vurderes at være et godt redskab til understøttelse af kvalitetsarbejdet fremadrettet.</p> <p>Tilsynet konstaterer dog, at Hjemmeplejen for aften ikke i samme grad som Hjemmeplejen for dag er lykkedes med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.</p>

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår døgnrytmeplanen på seks borgere.</p> <p><u>Døgnrytmeplanen:</u></p> <p>Der er udarbejdet døgnrytmeplan for alle borgere.</p> <p>I forhold til en borger indeholder døgnrytmeplanen handlevejledende og individuelle beskrivelser af, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte skal udføres. Borgers og medarbejders indsats er generelt tilfredsstillende beskrevet, og således beskrives det, hvorledes der sker en rehabiliterende tilgang i hjælpen, der leveres.</p> <p>I forhold til fem borgere har døgnrytmeplanen mangler.</p> <p>Der observeres følgende mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen til personlig pleje. I døgnrytmeplanen beskrives kun, at borger har "Behov for bad" eller "Vask forneden". Yderligere mangler helt beskrivelse af, hvilken støtten der gives i forbindelse med anretning/forberedelse af mad
-------------	---

- Under feltet "Borgers indsats" mangler beskrivelse af borgers ressourcer. Under borgers indsats fremgår beskrivelser som "Personlig pleje 4, Udskillelse 4 og Mobilisering 4". Døgnrytmeplanen er beskrevet i talesprog og indeholder en del beskrivelser af faglige selvfølgeligheder. Det er tydeligt, at medarbejderen, der har udarbejdet døgnrytmeplanen, ikke har den faglige forståelse for, hvorledes en døgnrytmeplan skal udarbejdes. Borger får to besøg hver aften. Der fremgår ikke beskrivelser af, hvilken hjælp der skal leveres ved besøg nummer to
- Der mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen til personlig pleje. Det fremgår kun, at "Borger har brug for hjælp". Døgnrytmeplanen mangler generelt ajourføring i forhold til borgers aktuelle behov for hjælp. F.eks. ses beskrivelser af, at borger får hjælp til anretning/forberedelse af mad, mobilisering samt medicinadministration. Borger oplyser, at hun selv klarer dette. Tilsynet bemærker, at borger er visiteret til ydelserne.
- Døgnrytmeplanen mangler ajourføring. Seneste ajourføring ligger mere end to år tilbage. Hjælpen til mad, toiletbesøg og forflytninger er beskrevet under feltet "Særlig opmærksomhed".
- Der er udarbejdet to døgnrytmeplaner for personlig pleje, og disse har stort set samme indhold, hvilket gør det mindre overskueligt, hvilken hjælp der præcist er tale om. Faglige selvfølgeligheder, som f.eks. at der skal skiftes handsker ved behov, beskrives i døgnrytmeplanen, hvilket vanskeliggør et hurtigt overblik.

Under feltet "Særlig opmærksomhed" i døgnrytmeplanen ses for fire ud af seks borgere relevante beskrivelser, som har betydning for at sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med borgers vaner, ønsker og udfordringer. Tilsynet bemærker ligeledes positivt, at beskrivelserne ofte er af sundhedsfremmende og forebyggende karakter.

F.eks. ses beskrivelser af særlig opmærksomhed i forhold til:

- Borgers ønske om, at medarbejderne anvender sko-overtræk, samt at alle forflytninger skal ske i et roligt tempo
- Borgers problemer med hukommelse
- Borgers problemer med balancen
- Smitterisiko hos borger

I forhold til to borgere er felterne under "Særlig opmærksomhed" ikke udfyldt korrekt eller mangler helt beskrivelse.

Handlingsanvisninger:

Fire ud af seks borgere er visiteret til en Sundhedslovsindsats, der er opgaveoverdraget til Hjemmeplejen for aften. Tilsynet gennemgår de relevante handlingsanvisninger relateret til Sundhedslovsindsatserne.

Tilsynet observerer mangler i forhold til ovenstående. F.eks. observeres følgende mangler:

- Opfølgningsdato er forældet. Seneste opfølgning ligger mere end et år tilbage
- Handlingsanvisninger i forhold til medicinadministration (støtte til medicinindtagelse) er ikke tilstrækkelig handlevejledende. I begge handlingsanvisninger er det vanskeligt at danne overblik over, hvilken hjælp der præcist er tale om

Tilsynet er bevidst om, at det er Hjemmesygeplejens ansvarsområde at sikre korrekt udarbejdelse af handlingsanvisninger relateret til indsatser efter Sundhedsloven. Tilsynet italesætter dog, at Hjemmeplejen for aften bør skærpe fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget indsats igangsættes.

Generelle oplysninger:

For fire borgere foreligger der meget tilfredsstillende dokumentation under feltet "Generelle oplysninger". Beskrivelserne har værdi for borgerforløbet.

For to borgere har beskrivelserne mangler. For en borger stammer oplysningerne fra 2018 og er ikke længere aktuelle. For anden borger mangler ressourcer og vaner at blive beskrevet.

Dokumentation under observationer:

Tilsynet gennemgår dele af observationsnotater og ser ikke umiddelbart eksempler på notater, der ikke er fulgt op på.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer på deres telefon.

Døgnrytmeplaner anvendes primært i forbindelse med besøg hos nye borgere, og medarbejderne er opmærksomme på at opdatere døgnrytmeplanerne ved ændringer i borgernes adfærd eller tilstand.

Ifølge medarbejderne skal døgnrytmeplanerne indeholde beskrivelser af borgernes behov for hjælp gennem hele døgnet med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Det er medarbejdernes oplevelse, at kvaliteten af døgnrytmeplanerne kan være varierende, og at medarbejderne indimellem ser døgnrytmeplaner, der mangler opdatering. Ifølge medarbejderne findes der dog som udgangspunkt god og brugbar information i døgnrytmeplanerne. Medarbejderne forklarer, at det er sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der opretter og udarbejder handlingsanvisninger.

Det er medarbejdernes oplevelse, at de som udgangspunkt er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet. Medarbejderne giver dog udtryk for stor frustration over, at deres telefoner er langsomme, hvilket gør processen med at dokumentere meget lang. En medarbejder fortæller, at hun er frontløber, men at hun lige nu ikke føler sig klædt godt nok på til at varetage den opgave. Medarbejder efterspørger tid til at fordybe sig i forhold til opgaven. Ifølge medarbejderne er der i øjeblikket en enkelt social- og sundhedsassistent, som de kan søge hjælp og sparring hos i forhold til dokumentationsopgaven.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen er mindre tilfredsstillende, og således har Hjemmeplejen for aften stadig en udfordring i forhold til at sikre udarbejdelse af handlevejledende og individuelle døgnrytmeplanerne. Det er tilsynets vurdering, at de igangsatte indsatser, der italesættes af ledelsen og fremstår beskrevet i handleplanen, ikke i tilstrækkelig grad har bidraget til væsentlige forbedringer.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen for aften bør skærpe fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget Sundhedslovsindsats opstartes hos borgeren.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige dokumentation under felterne "Generelle oplysninger" og "Særlig opmærksomhed".

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker frustration over, at arbejdsgangen omkring dokumentationen besværliggøres på grund af tekniske udfordringer med brugen af telefoner.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Data

Observation:

Tilsynet møder ikke medarbejdere på tilsynstidspunktet, der udfører hjælp til personlig pleje, og observerer således ikke udførelse af dette i praksis.

Tilsynet observerer generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes behov. I et tilfælde er borger visiteret til ydelser, som ikke længere leveres, da borgeren, ifølge eget udsagn, selv klarer disse.

Borgerne er soignerede, svarende til deres levevis. Boliger fremstår renholdte, svarende til borgernes levevis.

Borgerinterview:

Borgerne giver udtryk for, at den visiterede hjælp til personlig pleje og praktisk støtte stemmer godt overens med deres behov og forventninger.

I forhold til spørgsmål om kvaliteten og kontinuiteten af den hjælp, som borgerne modtager, udtrykker en ud af de seks borgere stor tilfredshed. Borgeren beskriver, at det er faste medarbejdere, der kommer. Borger oplever, at medarbejderne er kompetente og har godt styr på, hvilken hjælp borger har behov for.

To borgere udtrykker mindre tilfredshed. Borgerne beskriver blandt andet følgende oplevelser:

- En borger udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten og kontinuiteten af hjælpen om aftenen. Hjælpen leveres på tidspunkter, som passer borgeren godt, og medarbejderne opleves omhyggelige. Borger beskriver derimod mindre tilfredshed med hjælpen i aftentimerne i weekenderne. Borger beskriver, at der kommer mange forskellige, og at vikarer og afløsere ikke har viden om, hvilken hjælp borger har brug for. Borger har oplevelsen af, at medarbejderne primært har fokus på at komme hurtigt ud ad døren igen. Borger udtrykker frustration over en nylig situation, hvor en medarbejder oplyser, at borgers ønske om hjælp til tømning af urinkelbe ikke kan imødekommes, da opgaven ikke står på medarbejderens køreliste. Kun med borgers insisterende adfærd lykkedes det at få medarbejderens hjælp. Borger glæder sig over stadig at være i stand til at sige til og fra.
- Borger fortæller, at det generelt er faste medarbejdere, der kommer, men beskriver utilfredshed med tidspunkterne for, hvornår hjælpen leveres. Borger oplever, at hjælpen til at blive klar til natten ofte kommer alt for tidligt. Borger har ikke lyst til at forblive oppe efter at have modtaget hjælpen, hvilket betyder, at borger går i seng, før det egentlig passer ind i døgnrytmen. Borger udtrykker ligeledes frustration over, at nattevagter ikke har det nødvendige kendskab til nøglesystemet i ejendommen. Borger fortæller, at dette har resulteret i, at teknikken går i stykker. Yderligere udtrykker borger undren over, at nattevagter ikke slukker TV og lys, når de har været på besøg og kan se, at borger er faldet i søvn. Borger fortæller, at hun har en lille mistanke om, at nattevagten ikke kigger forbi alle nætter, som det ellers er aftalt, men erkender samtidig, at hun selvfølgelig kan tage fejl. Borger fortæller, at i påsken var hjælpen meget utilfredsstillende, da der kom mange forskellige vikarer og afløsere, som ikke havde det nødvendige kendskab til borgers behov for hjælp.

Tre borgere udtrykker stor utilfredshed. Borgerne beskriver blandt andet følgende oplevelser:

- Borger udtrykker stor utilfredshed med hjælpen. Borger fortæller, at hun gennem mere end et årti har været tilknyttet Hjemmeplejen, men aldrig har oplevet så dårlig kvalitet af hjælpen og manglende kontinuitet, som er tilfældet gennem det sidste halvandet år. Borger finder det frustrerende, at der kommer så mange forskellige, og at medarbejderne ofte ikke har tilstrækkelig viden om borgerens komplekse problemstillinger. Borger udtrykker med et smil, at hun burde få et tillæg for oplæring af medarbejdere. Borger fortæller, at selv i forhold til forflytninger må hun ofte guide og instruere medarbejdere. For borgeren har det stor betydning for opretholdelse af en normal hverdag, at hjælpen om aftenen kommer på nogenlunde faste tidspunkter. Borger fortæller, at hun ofte oplever, at hun f.eks. afbrydes i en hyggestund foran TV'et, når tidspunkter for levering af hjælpen kan variere op til en time om aftenen. Borger beskriver oplevelsen af, at Hjemmeplejen mangler forståelse for de små vigtige detaljer, der bidrager til borgerens livskvalitet i hverdagen.
- Et ægtepar udtrykker, at på trods af tilknytning af faste medarbejdere, kommer der mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Fem dage i træk har der for nyligt været mange vikarer. Ægteparret udtrykker forståelse for, at der kan være ændringer i medarbejdernes planlægning, men de undrer sig over, at der ikke kan blive tilknyttet lidt mere faste vikarer. Ægteparret giver udtryk for, at de bliver utrygge, når de ikke ved, hvem der kommer, og at det er forskellige fra gang til gang. Når der kommer vikarer, bliver hjælpen ikke leveret som aftalt, og som ægteparret er vant til. Ægteparret fortæller, at for nyligt udeblev hjælpen, og på trods af henvendelse til Hjemmeplejen fik parret ikke den sædvanlige hjælp til at få et eftermiddagshvil. Ægteparret beskriver ligeledes, at nogle gange opgiver de at sætte medarbejderne ind i, hvilken hjælp de har brug for, da medarbejderne ofte virker fortravlede og bare gerne vil hurtigt videre. F.eks. beslutter ægteparret sig i nogle situationer for, at de bare tager et stykke frugt til aftensmad, da de ikke magter at sætte vikaren ind i, hvordan maden skal opvarmes. Ifølge ægteparret kommer der vikarer, man bare gerne vil have hurtigt ud af huset igen. Ægteparret beskriver yderligere, at tempoet i hjælpen ofte er for højt, og at de påvirkes heraf.
- Tilsynet interviewer en borgers ægtefælle, da borger er blevet indlagt. Ægtefælle beskriver stor utilfredshed med hjælpen om aftenen. Der er ikke tilknyttet et fast team, og hjælpen leveres på meget forskellige tidspunkter, så det er vanskeligt for ægteparret at opretholde et normalt hverdagsliv. Ægtefælle beskriver eksempler på, at hjælpen nogle gange kommer midt under aftensmåltidet, hvilket betyder, at borger afbrydes og ikke senere kan overtales til at fortsætte sit måltid. Dette bekymrer ægtefællen, da borger i forvejen er småtspisende. Ægtefælle efterspørger mere faste tidspunkter for hjælpen og udtrykker ønske om, at hjælpen bliver leveret omkring klokken 20.00 hver aften, for så kunne parret være færdige med at spise aftensmad. Tilsynet bemærker, at det i borgers døgnrytmeplan står beskrevet, at aften-besøget skal aflægges kl. 21.30.
- Ægtefælle oplyser, at det ikke er alle medarbejdere, der har de nødvendige kompetencer til at udføre hjælp i forbindelse med borger katheter. Ægtefælle har flere gange observeret, at medarbejderne ikke overholder principperne for god hygiejne, og det generer ægtefællen, at ikke alle medarbejdere skyller urinkolben i forbindelse med tømning, men blot sætter den ned på gulvet igen.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at en god personlig pleje er at dække de behov, som borgerne har. Ifølge medarbejderne gør de meget ud af at imødekomme borgernes behov med udgangspunkt i deres ønsker og vaner. En god pleje for borgerne er ligeledes, at der er kontinuitet i hjælpen. Medarbejderne oplever, at der i høj grad har manglet kontinuitet i den pleje, der leveres til borgerne i aftenvagten. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at kontinuiteten er blevet bedre i 2021, men den er fortsat ikke tilfredsstillende. Medarbejderne fortæller, at det er forskelligt, hvorvidt der er lagt køretider ind i besøgene og i forbindelse med pausen.

Vedrørende indsigt i borgernes ønsker og behov fortæller medarbejderne, at de i høj grad trækker på deres erfaring. Derudover orienterer medarbejderne sig i borgernes dokumentation, og de lægger stor vægt på løbende at have dialog med borgerne om deres behov.

Medarbejderne er fortrolige med brugen af værnemidler, men giver udtryk for undring i forhold til, at der ikke er lagt tid ind til at rengøre biler efter brug. Medarbejderne udtrykker frustration over, at der i en tid med Corona ikke sker prioritering heraf.

Instrukser, vejledninger og retningslinjer kan findes i Kompasset. Medarbejderne oplyser, at de først dagen før tilsynet fik mulighed for adgang via telefoner. Det samme er tilfældet med adgangen til VAR. Medarbejderne udtrykker utilfredshed med, at undervisning i brugen af Kompasset og VAR tager udgangspunkt i, at der bruges en stationær computer og ikke er mere målrettet medarbejdere i aftenvagt. Medarbejderne oplyser, at de meget sjældent benytter en stationær computer.

Medarbejderne beskriver, at de gør brug af faglig sparring med kolleger, når der er behov herfor.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der udleveres dispenseret medicin. Hvis der er uoverensstemmelse mellem antal tabletter på medicinskemaet og antal tabletter i doseringsæsken kontaktes en social- og sundhedsassistent.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at den visiterede hjælp generelt er i overensstemmelse med borgernes aktuelle behov samt i overensstemmelse med borgernes egne forventninger og oplevelse af behov. I et eksempel observeres det, at borger er visiteret til ydelser, som ikke længere er aktuelle.

Tilsynet vurderer, at en ud af seks borgere oplever stor tilfredshed med både kvaliteten og kontinuiteten i hjælpen.

For de øvrige fem borgere er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen for aften har en stor udfordring i at sikre den nødvendige kvalitet og en tilfredsstillende kontinuitet i leveringen af pleje og omsorg for borgerne.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen for aften har en stor udfordring i forhold til at sikre, at hjælpen leveres på tidspunkter, der er afstemt efter borgernes ønsker og forventninger, så Hjemmeplejen i størst muligt omfang understøtter borgernes mulighed for at leve det liv, de ønsker.

Det er yderligere tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen for aften har en stor udfordring i forhold til at sikre, at vikarer og afløsere har det nødvendige kendskab til borgernes behov, så hjælpen, uanset hvilken medarbejder der udfører opgaven, altid leveres med udgangspunkt i borgernes behov, vaner og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvordan der kan søges viden i instrukser og VAR.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvilken kontrol der skal udføres, før udlevering af dispenseret medicin.

3.4 REHABILITERING

Data

Borgerinterview:

Borgerne giver generelt udtryk for, at de under udførelse af hjælpen oplever medinddragelse af egne ressourcer. Borgerne er bevidste om at anvende egne ressourcer og oplever livskvalitet ved at gøre mest muligt selv.

Borgere kommer blandt andet med følgende beskrivelser:

- Borger oplever, at han har begrænsede ressourcer, men i løbet af dagen gør han det, der er muligt. Borger oplever det mindre relevant at blive medinddraget i hjælpen, der leveres om aftenen. Borger fortæller, at der både for dag og aften er igangsat initiativer, der skal støtte borgeren i at kunne sove i sin seng om natten frem for i en stol. Borger udtrykker stor tilfredshed med de træningstilbud, der gives, og tror på, at han nok skal nå dertil, at han kan sove i sin seng hele natten. Borger viser tilsynet, at der er sat to greb op i boligen, som borger anvender, når han skal forflytte sig lidt i kørestolen. Borger glæder sig over sådanne små tiltag.
- Et ægtepar fortæller, at ressourcerne er begrænsede, idet de begge sidder i kørestol, men at de sætter en ære i at gøre det, de kan, så længe det er muligt. Ægteparret oplever, at de faste medarbejdere har fint fokus på at sikre medinddragelse. Ægteparret oplyser, at en af de faste aften-medarbejdere har taget et billede af, hvordan tingene skal stå i køleskabet for at sikre, at f.eks. mælken bliver brugt i den rigtige rækkefølge i forhold til holdbarhed. En sådan gerning sætter ægteparret stor pris på.
- En borger udtrykker, at hun føler sig heldig, da kommunen har været meget dygtig til at sikre borgeren de rette hjælpemidler, og ved brugen heraf kan borger være mere aktiv og selvhjulpne. Borger deltager i træning tre gange om ugen og oplever god effekt heraf.
- For en borger har det stor livskvalitet at kunne klare sig selv mest muligt på trods af manglende fysiske ressourcer. Borger oplever, at de faste medarbejdere har det faglige fokus på, hvordan borgerens færdigheder bedst styrkes og fastholdes. Borger fortæller, at det ofte er de små ting i hverdagen, der har en stor betydning. Borger nævner eksempel på, at hvis medarbejderne ikke tænder lyset om aftenen ved den rigtige kontakt, så kan borger ikke selv slukke for lyset, når hun går i seng. Borger oplever dog, at ikke alle medarbejdere har det nødvendige fokus på de små detaljer.
- En borger føler sig motiveret til at gøre det, hun selv magter. Borger oplever, at medarbejderne giver hende gode muligheder herfor. Borger finder det dog lidt underligt, at en medarbejder har oplyst, at der ikke er mulighed for anden bletype til natten. Borger har ydret ønske om en bletype, hun selv kunne tage på og på den måde frigøre sig af hjælpen. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at borger snarest muligt vil blive tilbudt ny ble-vurdering.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Rehabilitering er ifølge medarbejderne at understøtte borgerne i at gøre brug af de ressourcer, de har, og således fastholde og eventuelt udvikle disse. Medarbejderne forklarer, at det er vigtigt at tage sig tid til at arbejde rehabiliterende, selv om de måske har travlt. Medarbejderne gør meget ud af at berolige, støtte, rose, anerkende og motivere borgerne til at gøre mest muligt selv. Det afgørende er, at man udviser ro og giver sig tid. Medarbejderne kan redegøre for de værktøjer, der kan gøres brug af i relation til borgere med demens, som f.eks. spejling og guidning.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne føler sig motiverede for selv at klare flest mulige opgaver, så længe de magter. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at de gives gode muligheder for at fastholde og udvikle deres funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Observation:

Tilsynet møder ikke medarbejdere under besøget hos borgerne, og observerer således ikke kommunikation mellem borgere og medarbejdere.

Borgerinterview:

Fire borgere oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Borgerne kommer f.eks. med følgende beskrivelser:

- Medarbejderne er gode til at holde den professionelle distance. Borger oplever en humoristisk og god tone i dialogen med medarbejderne.
- Der er normalt aldrig problemer med dialogen med medarbejderne. Borger har dog for ca. en måned siden oplevet, at en medarbejder talte i telefon med sin familie, og at samtalen foregik på medarbejderens eget sprog. Borger fortæller, at hvis der sker gentagelse, vil det blive påpeget.
- Alle medarbejdere, der kommer i hjemmet, er søde og venlige og opfører sig respektfuldt. Borger erkender dog, at hun nok er begyndt at trække sig lidt fra dialogen med medarbejderne, da hun ikke magter at involvere sig i de mange forskellige, der kommer i hjemmet. Borger fortæller, at hun normalt er meget social anlagt og tidligere har sat en ære i at kende medarbejdernes navne.

To borgere udtrykker, at de oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra størstedelen af medarbejderne, men dog har haft oplevelser, der er mindre tilfredsstillende. En borger fortæller, at der forleden var en medarbejder på besøg, som udviste en usædvanlig uhøflig adfærd. Borger spurgte til medarbejderens navn og fik i første omgang blot at vide, at det var ligegyldigt, om borger fik kendskab til dette. Senere oplyste medarbejderen dog sit navn. Anden borger beskriver, at en bestemt medarbejder kommunikerer i en tone, der er meget hård. Afdelingsleder orienteres om ovenstående og vil tage hånd om sagen.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne giver følgende eksempler på, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgerne:

- At være smilende og positiv
- At udvise interesse
- At præsentere sig selv, og fortælle, hvad man skal hos borgerne
- At inddrage borgerne i plejen
- At sikre borgernes selvbestemmelse ved at spørge ind til deres ønsker
- At møde borgerne, hvor de er
- At være lyttende

Ifølge medarbejderne møder de indimellem borgere, som udtrykker, at nogle medarbejdere ikke altid er respektfulde og venlige i deres kommunikation og tilgang. Medarbejderne oplever, at der ikke altid handles på deres tilbagemeldinger, når de informerer om de oplevelser, som borgerne har haft.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever god dialog og kontakt med medarbejderne, der kommer i hjemmet. Et par borgere har bemærkninger hertil efter enkelte episoder, hvor kommunikationen ikke skete i en respektfuld og anerkendende tone.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data

Observation:

Tilsynet ser ikke eksempler på sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om.

Borgerinterview:

Ingen borgere har oplevet helbredsmæssige udfordringer, der ikke er blevet taget hånd om. Borgerne oplever, at Hjemmeplejen har det nødvendige fokus på helbredsmæssige udfordringer og støtter, når det er relevant.

Flere af borgerne beskriver, at de selv kan kontakte læge, hospitaler og lignende eller har pårørende, der hjælper, når helbredet svigter.

En borger fortæller, at den faste medarbejder, der kommer om aftenen, ofte spørger ind til, hvordan maven fungerer, smerteniveau og lignende.

En borger beskriver, at de faste medarbejdere er dygtige til at observere, når borger har det dårligt. Borger har også oplevelsen af, at hvis hun er ked af det, mærker medarbejderen det med det samme.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at gøre deres observationer i forhold til borgernes tilstand eller adfærd, og at de har fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af fx væskeindtagelse, god hygiejne, fald og tryksår. I forhold til væske fortæller en medarbejder, at han har fokus på at stille både væske og noget saltet frem til borgerne, og at han fx forsøger at motivere borgerne til at indtage væske og salt ved at gøre det sammen med borgerne. Tryksår forebygges ved at lejre borgerne, hvis det kan lade sig gøre og at have fokus på mulige hjælpemidler. Der observeres fx hud, haleben og knæ. Medarbejderne er bevidste om arbejdsgangen i forhold til rekvirering af hjælpemidler, og hvilke samarbejdspartnere der skal rettes henvendelse til.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever god støtte fra Hjemmeplejen i forhold til sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for observationer i relation til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

3.7 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p><u>Interview af leder:</u></p> <p>Leder oplyser, at der ikke er foretaget organisatoriske ændringer i forhold til aftenområdet siden sidste tilsyn.</p> <p>I forhold til det ledelsesmæssige fokus på organisatoriske rammer og det tværfaglige arbejde henvises til beskrivelserne i rapporten for tilsynet i Hjemmeplejen for dag-området.</p> <p><u>Gruppeinterview af medarbejdere:</u></p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ikke er bekendt med, hvordan der skal ske indberetning af utilsigtede hændelser, og at hun ikke har modtaget undervisning i arbejdsgangen. De øvrige to medarbejdere har kendskab hertil og kan redegøre for arbejdsgangen. Medarbejderne beskriver dog, at det ikke er alle utilsigtede hændelser, der indberettes. Det afhænger af alvoren af den utilsigtede hændelse. Der sker ikke opfølgning på de utilsigtede hændelser, der indberettes, ifølge medarbejderne. Medarbejderne udtrykker generelt frustration over oplevelsen af, at der er et lavt informationsniveau fra ledelsen.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har de rette faglige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de varetager opgaveoverdragede Sundhedslovsindsatser. Størstedelen af disse opgaver ligger inden for medarbejdernes normale kompetenceområde og kræver ikke særlig oplæring eller introduktion. Medarbejderne er bekendte med og har enkelte eksempler på overdragede opgaver, hvor en sygeplejerske har oplært dem i forhold til en borgerspecifik opgave. Det er ikke medarbejdernes indtryk, at sygeplejersken følger op på delegeringen, medmindre medarbejderne henvender sig.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har et godt tværfagligt samarbejde med Hjemmesygeplejen, terapeuter og hjælpemiddeldepotet.</p> <p>Medarbejderne efterspørger større involvering og tættere samarbejde med Hjemmeplejen på dagområdet i forhold til borgere med komplekse plejebenhov og udfordringer. Medarbejderne oplever, at de ikke i tilstrækkelig grad bliver spurgt til råd om, hvad der sker hos borgerne om aftenen.</p> <p>Vidensdeling mellem vagterne sker via omsorgssystemet. Medarbejderne giver udtryk for oplevelsen af, at der ikke altid handles på de notater, de gør i omsorgssystemet, og at kommunikationen via omsorgssystemet ikke altid er anerkendende og respektfuld.</p> <p>Under gruppeinterview med medarbejderne bemærker tilsynet, at medarbejderne generelt udtrykker en del frustration og utilfredshed.</p> <p>Tilsynet drøfter ovenstående med ledelsen, som udtrykker kendskab til flere af områderne. Dog stiller ledelsen sig uforstående over for medarbejdernes oplevelse særligt i forhold til oplevelsen af manglende involvering, manglende opfølgning på f.eks. notater, medarbejderne gør i omsorgssystemet, eller de henvendelser, som medarbejderne i øvrigt retter til ledelsen.</p> <p>Afdelingslederne beskriver eksempler på, hvordan der er afholdt møde mellem borgere og medarbejdere, når der er opstået en svær og kompleks situation, og således er der sket opfølgning på henvendelser fra medarbejderne. Yderligere beskriver afdelingslederne, at der er stort fokus på at sikre information til medarbejderne. I kommunikationen anvendes mails, og enhedens opslagstavle bruges ligeledes til deling af informationer. En af afdelingslederne udtrykker, at hun er bevidst om balancen i at sikre et højt informationsniveau samtidig med at sikre, at medarbejderne ikke oplever at modtage unødigt information. Ledelsen beskriver, at man på grund af Corona situationen har været nødsaget til at minimere mødeaktiviteter med fysisk tilstedeværelse, og derfor er en del information givet via mails.</p>
------	---

Ledelsen reflekterer over, at dette kan være en del af baggrunden for medarbejdernes oplevelse af lavt informationsniveau.

Yderligere beskriver ledelsen, at der har været stort fokus på medarbejdernes vej-tid som led i opfølgning på medarbejdernes tilbagemeldinger.

Tilsynet får oplyst, at Hjemmeplejen i samarbejde med kommunens HR-afdeling er i proces med planlægning af indsatser relateret til emner omkring arbejdsmiljø, rolle og ansvar, forventningsafstemning, mobning og trusler samt kommunikation.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen for aften har udfordringer i forhold til at højne medarbejdernes tilfredshed og styrke det gode arbejdsmiljø. Tilsynet anerkender, at der er igangsat planlægning af en proces målrettet medarbejderne i aftenvagte.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen for aften har en udfordring i forhold til at sikre, at alle medarbejdere har viden om arbejdsgangen i forhold til indberetning af utilsigtede hændelser samt i forhold til at sikre, at medarbejderne følger gældende arbejdsgang i forhold til indberetning af utilsigtede hændelser.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde med f.eks. Hjemmesygeplejen er velfungerende. Tilsynet bemærker, at medarbejdere fra både dag- og aftenområdet efterspørger et tættere samarbejde mellem de to vagtlag.

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.