



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Socialforvaltningen, Borgercenter Hjemmepleje
Privat leverandør Attendo

Uanmeldt tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSEN	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL OG INDHOLD	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	21
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	22

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og dato) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data. 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 tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Attendo, Bygmestervej 10, 2400 København NV
Leder: Mia Marquardt
Dato for tilsynsbesøg: Den 5. januar 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en ufaglært og en social- og sundhedshjælper)
Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterierne: <ul style="list-style-type: none">• En borger modtager hjemmepleje 2-8 timer ugentligt• To borgere modtager hjemmepleje mere end 8 timer ugentligt
Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2021.
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommunes Socialforvaltning, Borgercenter Hjemmepleje, gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør Attendo.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at tilsynet under observationsstudiet har konstateret mindre tilfredsstillende forhold, som vil kræve en målrettet indsats at følge op på. Øvrige forhold konstateres særdeles tilfredsstillende eller med mindre mangler, hvilket let vil kunne afhjælpes.

På baggrund af interview med virksomhedsleder vurderer tilsynet, at leverandøren har arbejdet målrettet med anbefalingen fra sidste års tilsyn. Det vurderes, at leverandøren arbejder relevant med kendte risiko- og problemområder, og at emner i kvalitetsarbejdet medvirker til at understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen. Leverandørens organisering støtter i høj grad et systematisk kvalitetsarbejde.

Tilsynet har foretaget et observationsstudie af personlig pleje. Herudfra vurderes det, at kommunikationen under observationsstudiet foregår i en særdeles respektfuld og ligeværdig tone, og at medarbejderne i høj grad har fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes, at hjælpen på særdeles tilfredsstillende vis udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau, og at der sker en særdeles tilfredsstillende organisering af plejen, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje gennemføres fagligt korrekt, men at medarbejderne ikke udviser den nødvendige opmærksomhed på at mindske borgerens gener i forbindelse med rødme eller forebygge yderligere forværring i borgerens tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet hun anvender to lag handsker under plejen, hvortil kun det yderste lag handsker skiftes. Dermed foretages ej heller den nødvendige håndhygiejne mellem skift af handsker.

Det vurderes, at den delegerede sygeplejeindsats udføres efter gældende retningslinjer.

Tilsynet har foretaget tre borgerinterviews og vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse, idet deres ønsker og vaner imødekommes og respekteres. Borgerne giver udtryk for at opleve tryghed ved hjælpen, hvilket begrundes med faste medarbejdere og muligheden for at få hjælp ved behov.

Tilsynet vurderer, at borgernes tilstand og boliger bærer præg af, at borgerne modtager hjælp, svarende til deres behov. Det konstateres, at en medarbejder ikke er iført engangsforklæde under hjælpen til bad, hvilket er påkrævet ifølge gældende retningslinjer.

Det er tilsynets vurdering, at to borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske støtte, og at de samme borgere giver udtryk for at opleve kontinuitet i hjælpen. Det vurderes, at en borger udtrykker mindre utilfredshed i forhold til den praktiske hjælp og den personlige pleje, hvortil kvaliteten af hjælpen beskrives som værende svingende, hvilket kan skyldes, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere eller vikarer.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de gives muligheder for at anvende deres ressourcer aktivt i de daglige gøremål. Ligeledes oplever borgerne en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Det har ikke været muligt for tilsynet at foretage vurdering af målpunkt 5, idet ingen borgere har erfaringer med overgange eller medarbejdernes kontakt til læge eller hospital.

Tilsynet har foretaget interview med to medarbejdere og vurderer herudfra, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Det vurderes, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation og for, hvordan borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Ligeledes kan medarbejderne fagligt reflekteret og svarende til eget kompetenceniveau redegøre for, hvordan arbejdet udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og for ansvar i forbindelse med udførelse af delegerede sundhedslovsindsatser, herunder medicingivning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at øge borgernes tryghed, og redegøre for hvilke faglige observationer og handlinger, der gøres som en del af at varetage borgernes sikkerhed. Medarbejderne kan endvidere på en særdeles faglig reflekteret måde redegøre for, hvordan der sikres en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen og for arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand. Endelig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet og for, hvordan instrukser tilgås og anvendes i det daglige arbejde.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos borgeren samt gruppeinterview med medarbejderne. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke udviser den nødvendige opmærksomhed på at mindske borgerens gener i forbindelse med rødme eller forebygge yderligere forværring i borgerens tilstand.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op hos den konkrete borger. Herudover anbefales det, at der arbejdes målrettet med at sikre den nødvendige faglige refleksion hos medarbejderne, så der til enhver tid følges op og handles på de observationer, der gøres hos borgerne.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet der anvendes to lag handsker under plejen, hvortil kun det yderste lag handsker skiftes. Dermed foretages ej heller den nødvendige håndhygiejne mellem skift af handsker. Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke er iført engangsforklæde under hjælpen til bad.	Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, som øger medarbejdernes forståelse for smittekæden og korrekt afbrydelse af smitteveje. Tilsynet anbefaler samtidig, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne til enhver tid følger gældende hygiejniske retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at en borger udtrykker mindre utilfredshed i forhold til den praktiske hjælp og den personlige pleje, hvortil kvaliteten af hjælpen beskrives som værende svingende, hvilket kan skyldes, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere eller vikarer.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på den konkrete borgers oplevelser, og at der fortsat er en opmærksomhed på at sikre hjælp af høj kvalitet, når denne leveres af andre end de faste medarbejdere.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog leverandøren en anbefaling omhandlende adgang til leverandørens kontaktoplysninger på hjemmesiden.</p> <p>Virksomhedslederen oplyser, at hjemmesiden er gennemgået, og at alle oplysninger er korrekte. Virksomhedslederen beskriver, at der er aftalt et møde med et firma, som skal udarbejde en pjece, som kan udleveres til borgere og pårørende. Pjecen skal blandt andet indeholde information om kontakttinformation til leverandøren.</p> <p>Videre beskrives det, hvordan leverandøren kontakter alle nye borgere med henblik på forventningsafstemning, aftale om kontaktperson og information om kontaktoplysninger til leverandøren. De nye borgerne tilbydes samtidig besøg fra virksomhedslederen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at leverandøren har arbejdet målrettet med anbefalingen fra sidste års tilsyn.	

Mål 2: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Leverandøren fik ny virksomhedsleder den 1. oktober 2021.</p> <p>Virksomhedslederen oplyser, at hun har været optaget af at lære både organisationen og medarbejderne at kende. Herudover har kvalitetsarbejdet været påvirket af COVID-19. Leverandøren foretager podning tre gange om ugen, og der har været øget fokus på hygiejne og anvendelse af værnemidler.</p> <p>Der har været fokus på fordeling af kontaktpersoner, hvortil der er arbejdet med at skabe det rigtige match mellem borgerne og medarbejderne. Hertil fremhæves det, at medarbejderne har mulighed for sige fra, såfremt de kommer i hjem, hvor kemien ikke passer.</p> <p>Der har samtidigt været fokus på særlige udfordringer hos borgere med psykiske vanskeligheder. Medarbejderne har modtaget undervisning i håndtering af forskellige problemstillinger og tilgangen til borgerne.</p> <p>Virksomhedslederen fortæller, at alle ledere har været til en temadag omkring konflikthåndtering. Omdrejningspunktet var pårørende, og undervisningen var case-baseret, hvilket beskrives som brugbart. Det planlægges, at undervisningen skal gentages for medarbejderne.</p> <p>Endelig beskrives det, at der er planlagt undervisning i angst i foråret 2022.</p>
Kendte risiko- eller politikområder	<p>Leverandørens kvalitetsmedarbejder varetager opgaver omkring de utilsigtede hændelser, hvor kvalitetsmedarbejderen i samarbejde med medarbejderne indrapporterer hændelserne. Kvalitetsmedarbejderen har fokus på, hvilken læring der kan udledes fra hændelserne.</p>

	<p>Hertil beskrives det, hvordan der i forhold til en hændelse omkring medicin er sikret, at alle medarbejdere har viden om, at sygeplejen skal kontaktes, når der observeres uoverensstemmelser i antal tabletter i borgernes doseringsæsker.</p> <p>Virksomhedslederen beskriver, at der fortsat arbejdes med triagering, hvortil der afholdes møder tre gange om ugen. Under COVID-19 har det ikke været muligt at holde møder med alle medarbejdere, og information og sparring er derfor udført gennem telefonkontakt mellem kontor og medarbejderne.</p> <p>På baggrund af viden fra pårørende henvendelse og triageringsmøder planlægges undervisning i lejring og forflytning, hvortil der også er fokus på at styrke medarbejdernes formidling af den faglige begrundelse for, hvorfor de handler, som de gør.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes relevant med kendte risiko- og problemområder, og at emner i kvalitetsarbejdet medvirker til at understøtte en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Kvalitetsarbejdets organisering i Hjemmeplejen	<p>Virksomhedslederen beskriver, hvordan leverandørens kvalitetsmedarbejder har en central rolle i kvalitetsarbejde, hvor hun gennemfører journalaudits og undervisning af medarbejderne. Kvalitetsmedarbejderen varetager selvstændige borgerbesøg og kører også med kolleger ud i borgerbesøg. Herudover er kvalitetsmedarbejderen en del af introduktionen af nye medarbejdere, hvor hun sikrer en grundig oplæring i gældende instrukser og procedurer.</p> <p>Der afholdes kvalitetsmøder ud fra en fast kadence, hvortil virksomhedslederne på tværs af Attendo gennemgår data inden for en række områder, som fx kvalitetsindex, utilsigtede hændelser og borgerhenvendelser.</p> <p>Herudover afholder leverandøren risikovurdering og egenkontrol samt triageringsmøder og personalemøder.</p> <p>Virksomhedslederen beskriver, at der er arbejdet målrettet med strukturen, og at der er implementeret nye systemer, som blandt andet skal gøre det tydeligere for planlægningen, hvordan medarbejderne er matchet med de forskellige borgere.</p> <p>Herudover beskrives det, at leverandøren fortsat er påvirket af COVID-19 situationen, men at der er ansat flere faste medarbejdere, hvilket bidrager til at øge stabiliteten i hverdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at leverandørens organisering i høj grad støtter et systematisk kvalitetsarbejde.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til borgernes oplevelser omkring stabilitet, organisering og tilgængelighed for leverandøren.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne hilser venligt og imødekommende på borgeren, som ligger i sengen i sin stue. Den ene medarbejder er ny hos borgeren, og medarbejderen indleder med at præsentere sig høfligt over for borgeren.</p> <p>Medarbejderne tiltaler borgeren ved fornavn og spørger undervejs ind til borgerens velbefindende. Medarbejderne tilpasser kommunikationen til borgerens behov og møder borgeren respektfuldt og i øjenhøjde.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne italesætter deres handlinger løbende og afventer tilsagn, inden en handling igangsættes.</p> <p>Ved forflytning i sengen giver borgeren udtryk for at være utryg. Borgeren har ikke tidligere været immobil, og er derfor ikke vant til forflytningen. Medarbejderne giver sig tid til forflytningen og forsøger at berolige borgeren på en nærværende måde.</p> <p>Efter morgenplejen ønsker borgeren at blive lejret på en bestemt måde i sengen, hvilket medarbejderne imødekommer.</p> <p>Medarbejderne spørger endvidere ind til borgerens ønsker i forbindelse med morgenmaden, og der tilberedes og anrettes det ønskede.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Borgeren er for nyligt blevet udskrevet fra hospitalet og har nedsat funktionsniveau efter indlæggelsen.</p> <p>Medarbejderne støtter og guider borgeren til at vende sig i sengen, og borgeren motiveres samtidig til at løfte sine arme og sit hoved i forbindelse med påklædning. Medarbejderne roser og anerkender borgeren for indsatsen.</p> <p>En medarbejder motiverer borgeren til at spise sin morgenmad. Medarbejderne stiller drikkevarer og morgenmaden i nærheden af borgeren, så det sikres, at borgeren selvstændigt kan indtage mad og drikke.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudiet foregår i en særdeles respektfuld og ligeværdig tone, og at medarbejderne i høj grad har fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes, at hjælpen på særdeles tilfredsstillende vis udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen, ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne klargør remedierne inden plejen påbegyndes, så de har de nødvendige hjælperekskaber til rådighed. Hjælpen forløber hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der sker særdeles tilfredsstillende organisering af plejen, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Borgeren har ikke ressourcer til at deltage aktivt i de praktiske gøremål. Medarbejderne foretager oprydning og affaldshåndtering i borgerens bolig på en fagligt korrekt måde.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne udfører grundig håndhygiejne, inden de træder ind i borgerens bolig, og de ifører sig fagligt korrekte værnemidler, som engangsforklæde og handsker. Dog observeres det, at den ene medarbejder ifører sig to lag handsker. Medarbejderne udfører nedre toilette i sengen på en fagligt korrekt måde. Borgeren er meget rød og øm omkring sine genitalier, og borgeren oplyser, at det sviere. Medarbejderen forsikrer borgeren om, at den nedre pleje vil foregå forsigtigt og med hensyntagen til dette. Medarbejderne tilpasser tempoet til borgerens behov, men der foretages ingen yderligere handlinger for at mindske borgerens gener eller forebygge forværring i tilstanden. Tilsynet har efterfølgende en faglig refleksion med medarbejderne omkring borgerens rødme og sviende hud. Medarbejderne gør sig ingen faglige overvejelser omkring eventuelle handlinger, men de fortæller i stedet, at en sygeplejerske har været hos borgeren den foregående dag. Den ene af medarbejderne har en forventning om, at sygeplejersken har håndteret borgerens rødme, men er usikker på, om dette er sket. Det aftales, at medarbejderne kontakter kontoret for opfølgning, så borgeren sikres den nødvendige behandling, så forværring i borgerens tilstand forebygges. Under forløbet udfører den ene medarbejder korrekt handskeskift og håndhygiejne. Den anden medarbejder, som anvender to lag handsker, foretager flere skift af det yderste lag handsker, men skifter ikke det inderste lag handsker. Medarbejderen udfører dermed ikke den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Inden boligen forlades, er begge medarbejderne omhyggelige med at udføre korrekt håndhygiejne. Tilsynet foretager en drøftelse med den medarbejder, som anvender to lag handsker under plejen. Medarbejderen beskriver, at hun føler en øget trykthed ved anvendelsen af to lag handsker og at hun ikke er bekendt med, at det er en øget smittekilde. Medarbejderen fortæller, at hun vil være opmærksom på dette fremadrettet.</p>
Delegering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, ved to medarbejdere:</u> Borgeren får udleveret morgenmedicin af den ene medarbejder på en fagligt korrekt måde. Den ene medarbejder fortæller, at medarbejderen vil kontakte kontoret, hvis der opleves fejl i medicinen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje gennemføres fagligt korrekt, men at medarbejderne ikke udviser den nødvendige opmærksomhed på at mindske borgerens gener i forbindelse med rødme eller forebygge yderligere forværring i borgerens tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet vedkommende anvender to lag handsker under plejen, hvortil kun det yderste lag handsker skiftes. Dermed foretages ej heller den nødvendige håndhygiejne mellem skift af handsker.

Det vurderes, at den delegerede sygeplejeindsats udføres efter gældende retningslinjer.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE**Mål 1: At borgerne kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet foretager interview hos tre borgere, som alle giver udtryk for, at der bliver lyttet til deres ønsker og behov.</p> <p>En borger har vanskeligt ved at svare uddybende på tilsynets spørgsmål, idet borgeren har sprogvanskeligheder.</p> <p>En anden borger beskriver stor glæde ved at have skiftet til leverandøren, hvortil borgeren beskriver den nuværende leverandør, som meget bedre end den tidligere leverandør. Borgeren udtrykker positivt, at medarbejderne er gode til at spørge ind til, om der er andet, som borgeren har behov for hjælp til.</p> <p>En tredje borger beskriver medarbejderne som værende lydhøre, men fortæller samtidig, at der kan komme en medarbejder, som blot følger planen. Dette sker dog kun yderst sjældent, og borgeren ønsker derfor ikke at problematisere dette.</p>
Selvbestemmelse	<p>Alle tre borgere beskriver, hvordan de oplever selvbestemmelse i forhold til den hjælp og støtte, som de modtager.</p> <p>En borger fortæller fx, hvordan tidspunktet for besøgene passer godt, og hvordan medarbejderne tager hensyn til borgerens særlige behov under plejen.</p> <p>Ingen af de besøgte borgere har indsatsen til klippekort.</p>
Tryghed	<p>Borgerne beskriver alle, at de oplever tryghed ved den hjælp, som de modtager.</p> <p>En borger begrundet trygheden med besøg fra de faste hjælpere, og en anden borger begrundet trygheden ved, at der er mulighed for at få hjælp ved behov, fx i forbindelse med fald.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse, idet deres ønsker og vaner imødekommes og respekteres. Det vurderes, at borgerne giver udtryk for at opleve tryghed, hvilket begrundes med faste medarbejdere og muligheden for at få hjælp ved behov.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Borgerne fremstår alle veltilpasse og soignerede.</p> <p>Borgernes boliger og hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte, svarende til borgernes ønsker og habitus. Både borgernes tilstand og hjem bærer præg af, at borgerne modtager hjælp, svarende til deres behov.</p> <p>Borgerne beskriver, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har brug for. Såfremt borgerne oplever utilfredshed eller ønsker at klage, vil de kontakte leverandøren.</p> <p>En borger understreger samtidig, at der ikke er noget at klage over.</p> <p>En anden borger fortæller, at man let kan komme i kontakt med kontoret, og at man modtager en god service, når man ringer.</p>
Personlig pleje	<p>En borger er i bad, da tilsynet ankommer til boligen. Medarbejderen giver borgeren tid til at sidde alene på badeværelset, hvilket borgeren giver udtryk for at nyde. Tilsynet bemærker, at medarbejderen, idet hun træder ud fra badeværelset, ikke er iført engangsforklæde, hvilket ellers er påkrævet under tæt personlig pleje og bad.</p> <p>To borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. En borger fortæller, at der tidligere har været problemer med hjælpen, men at det er blevet bedre nu.</p> <p>En borger beskriver, at kvaliteten af hjælpen er svingende. Ifølge borgeren påvirker det særligt kvaliteten, når der kommer forskellige medarbejdere og vikarer, samt når der er sprogudfordringer og kulturelle forskelle mellem borgeren og de medarbejdere, som kommer i hjemmet.</p> <p>Ingen af borgerne er visiteret til indsatsen "Støtte til indtagelse af medicin".</p>
Praktisk støtte	<p>Hos en borger er leverandøren ved at støvsuge hos borgeren under tilsynsbesøget. Indsatsen udføres, mens borgeren er i bad. En anden medarbejder benytter tiden, mens borgeren er alene på badeværelset, til at skifte borgerens sengelinned. Det urene linned håndteres på korrekt vis, og medarbejderen er iført engangsforklæde.</p> <p>To borgere beskriver, at de er tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte.</p> <p>En borger fortæller, at hun ikke er tilfreds med hjælpen til rengøringen. Borgeren fortæller, hvordan nogle medarbejdere færdiggør rengøringen på kort tid og begrundet dette med "<i>sygdom i gruppen</i>".</p> <p>Borgeren fortæller, at hun har kontaktet leverandøren for at få ekstra hjælp til rengøringen. Borgeren er her blevet vejledt til at anvende klippekortet til den ekstra rengøring. Dette kan borgeren ikke forstå, idet hun af myndigheden er oplyst, at hun ikke opfylder kravene for visitering af klippekort.</p> <p>Tilsynet har været i dialog med leverandøren omkring den pågældende borger, og leverandøren vil følge op.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Alle borgere giver udtryk for, at de har modtaget de seneste besøg, og at der bliver fulgt op på aftaler.</p> <p>En borger har vanskeligt ved at svare på spørgsmål omkring kontinuitet. Borgeren giver udtryk for at være glad for de medarbejdere, som han kender.</p> <p>En anden borger beskriver, at det hovedsageligt er de samme medarbejdere, som kommer i hjemmet, hvilket borgeren glædes ved. Borgeren fortæller samtidig, hvordan der kan komme forskellige medarbejdere i forbindelse med ferie og sygdom, men at han kun har gode oplevelser hermed.</p>

	En tredje borger beskriver, at der kommer en fast medarbejder i hjemmet, men at der har været stor udskiftning blandt medarbejderne. Borgeren oplever dette som anstrengende, idet hun skal forklare, hvordan hjælpen skal udføres.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgernes tilstand og boliger bærer præg af, at borgerne modtager hjælp, svarende til deres behov. Det vurderes hertil, at en medarbejder ikke er iført engangsforklæde under hjælpen til bad, hvilket er påkrævet ifølge gældende retningslinjerne.

Det er tilsynets vurdering, at to borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske støtte, og at de samme to borgere giver udtryk for at opleve kontinuitet i hjælpen. Det vurderes, at en borger udtrykker mindre utilfredshed i forhold til den praktiske hjælp og den personlige pleje, hvortil kvaliteten af hjælpen beskrives som værende svingende, hvilket kan skyldes, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere eller vikarer.

Mål 3: Inddragelse og brug af ressourcer

Emne	Data
Inddragelse af ressourcer	Borgerne giver alle udtryk for, at medarbejderne støtter dem i at anvende egne ressourcer, og at de dermed inddrages relevant i de daglige gøremål. Borgerne fortæller, hvordan de klarer flest mulige ting selv, idet det er vigtigt at holde sig i gang. En borger fortæller, hvordan han selv laver morgenmad og varetager flere dele selvstændigt under plejen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de gives mulighed for at anvende deres ressourcer aktivt i de daglige gøremål.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne under det ene tilsynsbesøg har en ligeværdig og respektfuld kommunikation med borgeren. Medarbejderne spørger ind til emner, som borgeren kan tale med om, og de forsøger at anvende ord og sætninger, som borgeren kan forstå.</p> <p>Borgerne beskriver alle, hvordan de oplever en respektfuld og venlig kommunikation fra medarbejdernes side.</p> <p>En borger fortæller, at der er nogle medarbejdere, som giver sig tid til at sikre sig den nødvendige forståelse mellem medarbejder og borgeren. Borgeren fortæller samtidig, at der også kan anvendes videotolk, hvilket borgeren er glad for, når der er noget vigtigt, som borgeren skal forstå.</p> <p>En anden borger beskriver medarbejderne som venlige og imødekommende, og en tredje borger beskriver, hvordan nogle medarbejdere giver sig tid til at snakke med borgeren, hvilket glæder borgeren.</p> <p>Alle borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og for deres personlige grænser.</p> <p>Tilsynet observerer et tilfælde, hvor en medarbejder ringer på borgerens dør og hilser venligt på borgeren, som er i bad. Da borgeren skal fra badeværelset til soveværelset, er medarbejderen opmærksom på at sikre borgerens blufærdighed ved anvendelse af håndklæde.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Ingen af de besøgte borgere har erfaringer med overgange mellem hospital og eget hjem eller mellem MTO til eget hjem. Borgerne oplever, at medarbejderne spørger ind til, hvordan de har det, men borgerne beskriver herudover, at de selv tager kontakt til enten hospital eller læge, såfremt de har behov for det.

Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet foretager ingen vurdering af målepunktet, idet ingen borgere har erfaringer med overgange eller medarbejdernes kontakt til læge eller hospital.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE**Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der en gang om ugen afholdes et fast møde mellem lederen og medarbejderne. Til møderne er der fokus på retningslinjer, samarbejde og forskellige faglige emner, såsom hygiejne og anvendelse af værnemidler, hvilket for nuværende indebærer, at der anvendes mundbind hos borgerne. Hertil beskrives, at kvalitetsmedarbejderen har gennemført undervisning i uniformsetikette og anvendelse af værnemidler. Der afholdes faste møder, hvor triageringstavlen gennemgås. Til møderne er der fx fokus på borgere med tryksår, hvortil der drøftes status og handlinger. Herudover beskrives det, at både leder og kvalitetsmedarbejder har talt om psykisk sårbare borgere, og at der er en tæt sparring omkring målgruppen. Medarbejderne beskriver, at der løbende er fokus på faglige udfordringer og på, hvordan medarbejderne møder borgerne på en nærværende og imødekommende måde.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres mening er vigtigt i kommunikationen med borgerne. Hertil beskrives fx: <ul style="list-style-type: none"> • Udviser respekt for borgerens hjem, altid banke på døren og hilse venligt på borgeren.

	<ul style="list-style-type: none"> • Spørge ind til, hvordan borgeren har det. • Være aktivt lyttende og vise borgeren, at man er nærværende. • Udvide empati og give sig tid til at tale med borgeren. • Have en positiv og venlig tilgang og ikke udvise travlhed. • Udvide tålmodighed. <p>Medarbejderne beskriver, at borgerne oplever glæde, tryghed og tillid, når de anvender en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne inddrages i tilrettelæggelsen af hjælpen, så hjælpen tager udgangspunkt i borgernes egne ønsker. Hertil beskriver medarbejderne, at de spørger ind til, hvad borgerne ønsker, og at de anvender en motiverende tilgang.</p> <p>Der tages hensyn til borgernes individuelle vaner, og en medarbejder beskriver, hvordan det også er nødvendigt at udvise forståelse for, at yngre borgere kan have andre behov, hvilket der ligeledes tages hensyn til.</p> <p>Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på at bevare borgernes livskvalitet, og at hjælpen tilrettelægges ud fra en bevidsthed herom.</p> <p>Besøgene planlægges på faste tidspunkter, som er tilpasset borgernes ønsker, og der ringes til borgerne ved forsinkelser og ændringer. Herudover beskriver medarbejderne, hvordan et besøg kan tages senere, hvis en borger fx ønsker at sove længe en dag.</p> <p>Medarbejderne beskriver fleksibel hjemmehjælp, og at borgerne har mulighed for at bytte og tilrettelægge ydelser efter eget ønske. Medarbejderne beskriver, at borgerne informeres om muligheden, og at mange borgere benytter sig af den fleksible hjælp.</p>
<p>Rehabilitering, inkl. §83a</p>	<p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang hos borgerne. En medarbejder beskriver, hvordan borgerne inddrages i plejen, og at tilgangen anvendes til at øge borgernes funktionsniveau. Den anden medarbejder beskriver, hvordan borgerne motiveres til at deltage i rengøringsopgaven.</p> <p>Samtidig beskrives, hvordan der er fokus på at sikre, at borgerne har de rette hjælpemidler, som bidrager til at øge borgernes selvstændighed.</p> <p>En medarbejder beskriver, at hun er uddannet hjemmetræner og redegør for processen for Rehabiliteringsforløb efter §83a. Medarbejderen beskriver et eksempel, hvor leverandøren anmodede visitationen om et forløb hos en borger, efter at borgeren havde været indlagt. Den anden medarbejder er ligeledes bekendt med muligheden for at søge om en indsats, men har ingen erfaringer hermed.</p>
<p>Delegering</p>	<p>Medarbejderne giver begge udtryk for at have kendskab til, at indsatser, som fx hjælp til medicinindtagelse og kompressionsstrømper, er opgaveoverdraget/delegeret fra sygeplejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har modtaget særlig oplæring i at løse konkrete opgaver, og at der dokumenteres under specifikke overskrifter, så sygeplejen kan følge op. Herudover beskrives det, at sygeplejen opretter handlingsanvisninger på indsatserne, som altid følges.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at lederen har overblik over deres kompetencer, og at der er et tæt samarbejde med planlægningen, så de ikke varetager indsatser uden for deres kompetenceområde. Medarbejderne beskriver hertil, at de siger fra over for opgaver, som er uden for deres kompetenceniveau, og at de søger råd og vejledning hos kvalitetsmedarbejder eller leder ved faglig usikkerhed.</p>

	<p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Medarbejderen beskriver, at sygeplejen kontaktes ved uoverensstemmelser, og at der oprettes en utilsigtet hændelse (UTH).</p> <p>Medarbejderne henviser til en mappe med vejledning for UTH og beskriver, at der er et tæt samarbejde med kvalitetsmedarbejderen på området.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation og for, hvordan borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres.

Det vurderes samtidig, at medarbejderne fagligt reflekteret, og svarende til eget kompetenceniveau, kan redegøre for, hvordan arbejdet udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og for ansvar i forbindelse med udførelse af delegerede sundhedslovsindsatser, herunder medicingivning.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver følgende faktorer, som efter deres vurdering medvirker til at skabe tryghed for borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faste rammer og kontinuitet. • Faste medarbejdere og kontaktperson. • Udvide nærvær under besøget, så borgerne ved, at medarbejderne er der for dem. • Mulighed for at ringe til vagttelefonen. • Anvendelsen af nøgler. • Arbejdsbeklædning og Id-kort. <p>I forhold til borgernes sikkerhed, og hvordan der arbejdes med sundhedsfremme og forebyggelse, beskriver medarbejderne, at de observerer borgernes tilstand ved hvert besøg.</p> <p>En medarbejder italesætter, at hun hos borgere, som kun modtager besøg hver anden uge, hurtigt kan identificere forandringer i borgernes tilstand. Medarbejderen beskriver, hvordan hun taler med borgerne om ændringerne og eventuelt kontakter kontoret eller sygeplejen.</p> <p>Herudover beskrives det, at borgernes hud observeres under den personlige pleje. Hvis en borger udvikler tryksår, dokumenteres borgerens navn på triageringstavlen, og der følges op med kontakt til sygeplejen.</p> <p>Herudover anvendes fugtighedscreme til forebyggelse af hudproblematikker samt væske, korrekt nedre pleje og god hygiejne til forebyggelse af urinvejsinfektioner.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at alle observerede forandringer i borgernes tilstand dokumenteres i omsorgssystemet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at øge borgernes tryghed, samt for hvilke faglige observationer og handlinger der gøres som en del af at varetage borgernes sikkerhed.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan arbejdet tilrettelægges og udføres på en hensigtsmæssig måde, så unødige afbrydelser minimeres. Hertil beskrives det, hvordan telefonen ikke besvares, hvis borgeren har behov for, at man er nærværende. Medarbejderne fortæller endvidere, at de klargør alle remedier, inden plejen påbegyndes. En medarbejder kommer med et eksempel, hvor hun benytter tiden, mens borgeren sidder på badeværelset, til at klargøre soveværelset. Dette bidrager til et hensigtsmæssigt forløb for borgeren. Medarbejderne beskriver, at det skaber tryghed for borgerne, når forløbet planlægges hensigtsmæssigt.</p> <p>Medarbejderne er begge bekendte med arbejdsgange, når der observeres ændringer i borgernes tilstand, hvortil der tages kontakt til kontoret eller til sygeplejen. Medarbejderne beskriver, at observationerne dokumenteres og deles med sygeplejen, såfremt det er relevant.</p>
Arbejdsgange i dokumentationen	<p>Medarbejderne beskriver, at de har egen arbejdstelefon og tablet på kontoret, som anvendes til at dokumentere. Der dokumenteres enten løbende eller i slutningen af vagten.</p> <p>En medarbejder fremhæver, at tidstro dokumentation kan medvirke til, at sygeplejen kan følge op på leverandørens observationer, fx hos borgere, som har problemer med deres kateter.</p> <p>Medarbejderne beskriver begge, at de føler sig klædt på til dokumentationsopgaven, og at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring hos kolleger, kontoret eller kvalitetsmedarbejder ved behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der skal udarbejdes handlingsanvisning, inden de opgaveoverdragede indsatser overtages fra sygeplejen, og at handlingsanvisningerne skal læses inden besøget. Medarbejderne fremhæver handlingsanvisningerne som et vigtigt redskab, som i høj grad anvendes i hverdagen.</p>
Instrukser	<p>Medarbejderne henviser til, at alle instrukser kan findes i mapper på kontoret. Ligeledes beskrives det, hvordan både kvalitetsmedarbejderen og lederen kan være behjælpelig med viden om instrukser og arbejdsgange.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at de sidst har anvendt instrukser for utilsigtede hændelser og APV.</p> <p>Medarbejderne beskriver begge, at VAR kan tilgås via en app på telefonen, men at de i mindre grad anvender denne i den daglige praksis.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvordan der sikres en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen og for arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand. Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet og for, hvordan instrukser tilgås og anvendes i det daglige arbejde.</p>	

Mål 5: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har foretaget observationer, som gav anledning til yderligere drøftelser med medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, 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 interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling 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.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<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 følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<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.
3 - Tilfredsstillende	<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.
4 - Mindre tilfredsstillende	<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 afhjælpes. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<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 afhjælpes. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag. Der henvises til den udarbejdede drejebog for nærmere detaljer om tilsynets gennemførelse.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation

- Tilsynsbesøg hos 6 borgere
- Gruppeinterview med medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres typisk af 2 tilsynsførende, som har relevant sundhedsfaglig/sygeplejefaglig baggrund.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Andreas Baumann
Borgercenter Hjemmepleje – Staben

Bernstorffsgade 21,3. 1592 København V
EC4G@sof.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringsvar inden for tidsfristen.

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.