

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune
Center for Social og Sundhed
Privat leverandør
Jasmin Hjemmepleje Service

Uanmeldt tilsyn
Maj 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	12
4.1	Indhold og metode	12
4.2	Vurderingsskala	13
5.0	Præsentation af BDO	14

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

FORMALIA

Leverandørens navn og adresse
Jasmin Hjemmepleje Service, Borupvang 3, 2750 Ballerup
Leder
Nuri Göncü
Dato tilsynsbesøg
4. maj 2017
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 4 borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 3 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 social- og sundhedshjælper• 1 social- og sundhedsassistent• 1 rengøringsassistent <p>Borgere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsføreløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Senior Manager Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Ballerup Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør Jasmin Hjemmepleje Service. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at det overordnede indtryk af Jasmin Hjemmepleje Service er, at der er tale om en leverandør med

Særdeles tilfredsstillende forhold

Gennem det sidste halve år har Jasmin Hjemmepleje Service haft en stabil personalegruppen og kundegrundlag. Leder oplyser, at der løbende er fokus på at sikre en høj kvalitet i opgaveløsningen hos borgerne samt fokus på at skabe gode arbejdsforhold for medarbejderne, således at disse kan fastholdes i deres stillinger. Det er endvidere leders oplevelse, at den stabile personalegruppe giver gode vilkår for faglig refleksion blandt medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at Jasmin Hjemmepleje Service har fulgt særdeles tilfredsstillende op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016. Der er arbejdet målrettet med kvalitetssikringen af den sundhedsfaglige dokumentation og tilsynet bemærker positivt, at resultatet heraf er særdeles synligt i plejeplanerne. Jasmin Hjemmepleje Service har på baggrund af tilsynets anbefalinger i 2016 udarbejdet vejledning til udarbejdelse af plejeplaner. Tilsynet får udleveret kopi heraf.

Leverandøren udfører en gang årligt egenkontrol på alle borgere. Egenkontrollen udføres ud fra en lang række relevante hovedoverskrifter såsom personlig pleje, praktisk hjælp, tøjvask, indkøb, mad, medicin, mobilitet, sammenhæng i hverdagen mm. Efter egenkontrollen udarbejdes en status på borgerens situation. Tilsynet får udleveret et eksempel herpå.

Leder oplyser, at der er stort fokus på, at livshistorien tænkes ind i plejen og omsorgen for borgeren samt fokus på de faktorer, der medvirker til den gode relationsdannelse mellem borger og medarbejder. Plejen og omsorgen for borgerne leveres ifølge lederen ud fra en rehabiliterende tilgang, når dette er muligt.

I forhold til anbefaling omkring styrket fokus på medarbejdernes faglige refleksion oplyser leder, at der i høj grad foregår faglig refleksion blandt medarbejderne på ugentlige personalemøder. Derudover sker der daglig sparring og refleksion, når medarbejderne møder ind på kontoret hver morgen.

Tilsynet vurderer endvidere:

- Der er sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser.
 - Der er udarbejdet ydelsesplaner for alle borgere. For borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, er der udarbejdet plejeplan.
 - Dokumentationen i plejeplanerne er særdeles tilfredsstillende, idet der fremstår ajourførte og handlevejledende beskrivelser af hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp. Plejeplanerne indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Den rehabiliterende tilgang dokumenteres i plejeplanerne gennem beskrivelser af medinddragelse af borgerens ressourcer, samt hvorledes borgeren sikres medbestemmelse i dagligdagen. Der beskrives medinddragelse og selvbestemmelse i forhold til påklædning, bad, personlig pleje morgen/aften, spisesituationer samt ved mobilisering.
 - Der er udarbejdet relevante instrukser, som sikres ajourført ved behov. Alle medarbejdere er bekendte med instrukserne og anvender disse i hverdagen.
 - Borgerne modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, de har behov for. Alle borgere giver udtryk for, at der er overensstemmelse mellem den hjælp, de er visiteret til og den hjælp, der leveres. Borgerne udtrykker, at der aldrig forekommer udeblivelser eller forglemmelser i aftaler.
-

- Kvaliteten i den udførte hjælp beskrives som værende særdeles tilfredsstillende for borgerne.
- Borgerne oplever tryghed ved hjælpen til medicinindtagelse.
- Borgerne beskriver medarbejderne som pålidelige, venlige og imødekommende. Omgangstonen opleves som værende meget respektfuld.
- Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje tilrettelægges og udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til ernæring, faldforebyggelse og borgernes almene helbredstilstand.
- Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for observationer i forhold til hjælpen til medicinindtagelsen.
- Såvel leder som medarbejdere beskriver enslydende værdier og ønsket adfærd i relationen med borgerne. Det beskrives, at der skal udvises omsorgsfuld adfærd, høflighed, positivitet, venlighed og respekt for den individuelle borger.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

DATAGRUNDLAG

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

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger en aktuell visitationsafgørelse og bevilling på alle borgere. For samtlige borgere er der udarbejdet en "ydelsesplan". For borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, foreligger der en plejeplan.
Observation	X			For alle borgere ses sammenhæng i forhold til visiterede og leverede ydelser. De visiterede og leverede ydelser er i overensstemmelse med borgernes behov.
Borger	X			Alle borgere giver udtryk for, at der er overensstemmelse mellem den hjælp, de er visiteret til og den hjælp, der leveres. Borgerne udtrykker, at der aldrig forekommer udeblivelser eller forglemmelser i aftaler. Flere borgere beskriver, at hvis der er en ændring, bliver de altid kontaktet forinden. En borger beskriver, at selv i ferieperioder kommer der medarbejdere, som hun kender fra tidligere besøg, hvilket føles trygt.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange i forbindelse med ændringer i borgernes tilstand. Det beskrives, at de observerede ændringer hos borgerne drøftes med kolleger, og der tages eventuelt kontakt til visitationen, og dokumentationen sikres ajourført. Medarbejdere beskriver, at borgernes situation typisk også drøftes på personalemøder og på morgenmøder. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder ansat til udelukkende at varetage rengøringsopgaver er særdeles opmærksom på at observere ændringer hos borgerne. Medarbejder beskriver, at eventuelle ændringer hos borgerne er lette at få øje på, idet vedkommende har et godt kendskab til de borgere, der besøges.

Krav og forpligtelser til leverandør af personlig hjælp i Ballerup Kommune

Mål 2				
Der foreligger relevante instrukser				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tilsynet får fremvist dokument "Skriftlige instrukser for Jasmin Hjemmepleje service". Dokumentet indeholder instrukser for brand, respiratorstop, dødsfald/hjertestop, hygiejniske principper, medicin håndtering, utilsigtede hændelser, magtanvendelse, tyveri og håndtering af nøgler.
Ledelse	X			Leder oplyser, at instrukser udleveres ved ansættelse af nye medarbejdere. Alle medarbejdere har adgang til PC, hvor instrukser foreligger. Det oplyses yderligere, at kopi af instrukser ligger i bilerne. Ledelsen varetager opgaven med ajourføring af instrukser, som sker løbende efter behov.
Medarbejder	X			Medarbejderne har kendskab til de udarbejdede instrukser og orienterer sig i disse ved behov. Medarbejderne beskriver, at de har fået udleveret instrukser ved deres ansættelse. Medarbejderne oplyser, at de altid har instrukserne med i tasken eller i bilen, så der er let adgang hertil. Medarbejderne er bekendte med, at disse ligeledes kan findes elektronisk på PC. En medarbejder beskriver eksempel på, hvordan instruks følges, hvis borgeren ikke lukker op ved besøget.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 3				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Den daglige tilrettelæggelse og udførelse af plejeopgaverne for borgerne fremgår af plejeplanen. Tilsynet bemærker positivt, at kvaliteten heraf er særdeles tilfredsstillende. Plejeplanerne er ajourførte, handlevvejledende og detaljeret beskrevet. I ydelsesplanerne indgår beskrivelser af vigtige detaljer omkring borgernes særlige ønsker, vaner og behov. Tilsynet bemærker positivt, at plejeplanen indeholder særskilt beskrivelse af, hvorledes hjælpen til bad skal udføres. Beskrivelserne af badet er handlevvejledende og indeholder relevante informationer om særlige hensyn, ønsker og vaner.
Borger	X			Tre ud af fire borgere modtager hjælp til personlig pleje. Alle borgere giver udtryk for stor tilfredshed med kvaliteten i såvel tilrettelæggelsen som udførelsen af hjælpen hertil. Borgerne fremhæver, at der bestemt ikke er noget at klage over. En borger beskriver, at hun nyder at få sin kaffe, inden hjælpen opstartes.

				Dette respekteres altid af medarbejderen. Anden borger fortæller, at når hun beder medarbejderne om hjælp til noget, leveres hjælpen altid meget tilfredsstillende.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres. Medarbejdere beskriver faglige refleksioner i forhold til, hvordan hjælpen skal udføres hos borgere med hukommelsesmæssige udfordringer og hos borgere, der ikke er helt realistiske omkring eget funktionsniveau. Det beskrives, at guidning og motivation er vigtige arbejdsredskaber i dagligdagen, således at borgerne kan medinddrages bedst muligt.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Dokumentationen i plejeplanerne indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Eksempelvis ses beskrivelser af, at en borger skal observeres i situationer med indtagelse af mad og væske. Tilsynet bemærker positivt, at der gennemgående er fokus på at sikre, at borgerne får tilstrækkeligt med mad og væske. Hos anden borger ses beskrivelse af, hvorledes der skal være opmærksomhed på borgers udfordringer med svimmelhed, gangfunktion og faldrisiko. I et tredje eksempel ses beskrivelse af, at der skal ske grundig rengøring/tørring af badeværelsesgulvet, da der har været tilfælde med skimmelsvamp.
Observation	X			Der er taget hånd om alle observerbare risici hos borgerne.
Borger	X			Alle borgere udtrykker, at der bliver taget hånd om deres problemer og bekymringer. En borger oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på hendes trivsel. Borgeren giver udtryk for at have en god dialog med medarbejderne og kan frit fortælle, hvad der rører sig i hendes liv. Borgeren er tryk ved, at hun eksempelvis efter et bad hjælpes ind i soveværelset, hvor påklædningen foregår. Herved forebygges fald på det glatte badeværelsesgulv, ifølge borgeren.
Medarbejder	X			Medarbejderne beskriver eksempler på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til ernæring, faldforebyggelse og borgernes almene helbredstilstand. En medarbejder beskriver, at der gøres observationer i forhold til indtagelse af mad og drikke hos en konkret borger. Yderligere beskriver medarbejder de observationer, der gøres i forbindelse med hjælpen til personlig pleje. Medarbejder nævner observationer i forhold til borgers almene tilstand og borgers hud.

				<p>Anden medarbejder beskriver, at nogle besøg hos en konkret borger er af forebyggende karakter og dermed primært vedrører observationer i forhold til, om borgeren er ok, har fået spist og drukket optimalt, og at borger ikke har haft falduheld.</p> <p>Tredje medarbejder, som udelukkende udfører rengøringsopgaver, pointerer, at der altid lyttes aktivt i forhold til det, borgeren fortæller. Det er medarbejderens oplevelse, at man herved kan vurdere, om borgeren har brug for ekstra støtte eller hjælp som led i forebyggende indsats.</p>
--	--	--	--	---

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Leder informerer om, at der som udgangspunkt ikke udarbejdes plejeplan på borgere, der udelukkende modtager hjælp til rengøring. Der udarbejdes derimod altid en såkaldt ydelsesplan indeholdende beskrivelser af, hvilken rengøringshjælp, der skal leveres. Leder supplerer med oplysning om, at hvis borgeren har helt særlige problemstillinger - eksempelvis demenssygdom - udarbejdes en plejeplan.</p> <p>Leverandøren har udarbejdet tjekliste på de opgaver, der skal udføres i forhold til den praktiske støtte. Tilsynet får udleveret kopi heraf.</p> <p>Hos alle fire borgere er der udarbejdet ydelsesplan, hvori der fremgår beskrivelser af hjælpen til rengøring.</p>
Observation	X			Den hygiejniske tilstand i alle boliger er i overensstemmelse med kvalitetsstandard på området.
Borger	X			Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring.
Medarbejder	X			Ifølge medarbejderne er der ikke særlige hygiejniske risici hos de besøgte borgere.

Styrket indsats vedrørende Hverdagsrehabilitering

Mål 6				
Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>I forhold til alle tre borgere, der modtager hjælp til personlig pleje, indeholder plejeplanen beskrivelser af, hvorledes borgernes egne ressourcer medinddrages.</p> <p>Eksempelvis beskrives medinddragelse i forhold til påklædning, bad, personlig pleje morgen/aften, spisesituationer samt ved mobilisering.</p> <p>Hos borger, der udelukkende modtager hjælp til rengøring, kan borger ikke medinddrages i opgaven på grund af helbredsmæssige udfordringer.</p>

Observation				Tilsynet overværer ikke konkrete situationer med udførelse af pleje og omsorg for borgerne.
Borger	X			Borgerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Borgerne udtrykker, at de bliver motiveret af medarbejderne, når situationerne opstår. Et par borgere henviser yderligere til, at pårørende ligeledes medvirker til at fastholde funktionsniveauet. Tilsynet bemærker positivt, at borgerne er meget bevidste om fastholdelse af egne ressourcer. Tilsynet interviewer en borger, der har passeret de 100 år, og i dialogen med vedkommende fremhæver borgeren betydningen af at være mindst muligt afhængig af andres hjælp.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejder beskriver eksempel på en borger, der trænes til at klare flere opgaver omkring påklædningen. Det er medarbejderens oplevelse, at borgeren har ressourcer, der i højere grad kan medinddrages, hvis borgeren fastholdes og motiveres korrekt. Medarbejder fortæller, at hun ligeledes motiverer borgeren til medinddragelse i eksempelvis tilberedning af frokost, selv om borgeren i første omgang ikke mener, at hun magter dette. Anden medarbejder beskriver, at medinddragelse i rengøringsopgaven hos en borger ikke er relevant, idet borger har rygproblemer, som netop er baggrunden for den tildelte hjælp. Borger medinddrages derimod i forhold til forberedelsen af rengøringsopgaven. En medarbejder beskriver, at som udgangspunkt skal alle borgere selv gøre det, de kan. Medarbejderen ser det som sin opgave at yde den nødvendige støtte, hvor der er behov.

Hjælp til medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			To borgere modtager hjælp til medicinindtagelse, hvilket der foreligger beskrivelser af i plejeplanen. Der forefindes medicinskemaer i borgernes hjem, som medarbejderne tager udgangspunkt i, når medicinen skal udleveres til borgerne. Ved observerede uoverensstemmelser mellem medicinskema og den doserede medicin tages kontakt til Hjemmesygeplejen.
Observation	X			Hos begge borgere er der givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet. Hos en borger gør tilsynet observationer i forhold til den doserede medicin, medicinskemaet og opbevaringen heraf, som giver anledning til, at tilsynet finder det nødvendigt at tage kontakt til kommunens Hjemmesygepleje, som er ansvarlig herfor.

Borger	X			Borgerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved hjælpen til medicinindtagelse. En borger fortæller, at hun flere gange er blevet opfordret til selv at administrere medicinindtagelsen, men har sagt fra, da borgeren ikke er tryk herved.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for observationer i forhold til hjælpen til medicinindtagelsen. Medarbejderne pointerer, at der altid tages kontakt til Hjemmesygeplejen, hvis der er uoverensstemmelse mellem medicinskema og den doserede medicin. Medarbejderne oplever, at samarbejdet med Hjemmesygeplejen er meget tilfredsstillende og sætter stor pris på den faglige sparring.

Kommunikation og respekt

Mål 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet møder en medarbejder i borgerens hjem og observerer, at dialogen mellem medarbejder og borger er imødekommende og respektfuld. Medarbejderen informerer borgeren om, at hun kommer igen senere på dagen. Borgeren takker herfor og udtrykker, at hun ser frem til næste besøg.
Borger	X			Borgerne beskriver medarbejderne som pålidelige, venlige og imødekommende. Alle borgere giver udtryk for, at omgangstonen altid er venlig og respektfuld. To borgere fortæller, at de har haft den samme medarbejder i flere år og glæder sig herover. Det fremhæves yderligere, at medarbejderne er flinke til at ringe, hvis der sker ændringer i aftaler. En borger fortæller, at der kommer lidt forskellige medarbejdere i hjemmet, men at hun har en god dialog med alle. Borgeren finder det naturligt med flere forskellige medarbejdere, da hun har hjælp tre gange dagligt.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive handlinger, der sikrer respekt for borgerne. Tilsynet bemærker positivt, at såvel leder som medarbejdere beskriver enslydende værdier og ønsket adfærd i relationen med borgerne. Det beskrives, at der skal udvises omsorgsfuld adfærd, høflighed, positivitet, venlighed og respekt for den individuelle borger. Medarbejderne har fokus på at målrette dialogen efter den individuelle borgers behov.

TILSYNETS FORMÅL

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

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

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

4.1 INDHOLD OG METODE

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

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Krav og forpligtelser til leverandør af personlig hjælp
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Hjælp til medicinindtagelse
- Rehabilitering
- Kommunikation

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at 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.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene 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 mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gja@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

