



# Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg  
Privat Leverandør Altiden

Uanmeldt tilsyn  
Februar 2020

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT .....	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	7
4.	TILSYNETS FORMÅL .....	13
4.1	FORMÅL .....	13
4.2	INDHOLD OG METODE .....	13
4.3	VURDERINGSSKALA.....	14
5.	OM BDO.....	15

## Forord

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

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

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

*Med venlig hilsen*

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

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

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



# 1. FORMALIA

Tabel med oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: Altiden, Hovedgaden 3, 1.sal, 2600 Glostrup
Leder: Konstitueret leder Stine Carlsen
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. februar 2020
<p>Tilsynet blev planlagt sammen med konstitueret leder.</p> <p>Datagrundlag:</p> <p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet tre borgere.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med tre medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En social- og sundhedshjælper</li><li>• En servicemedarbejder</li><li>• En sygehjælper</li></ul> <p>Borgere, som 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 til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende: Margit Kure, Senior Manager og sygeplejerske, MHM

## 2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Albertslund Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos Den Private Leverandør Altiden. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk af Den Private Leverandør er, at der er tale om en leverandør med

### Tilfredsstillende forhold

Tidligere leder i Altiden er fratrådt og stedfortræder er konstitueret leder. Det er et fast team af overvejende sundhedsuddannet personale, social og sundhedshjælpere, sygehjælper og social- og sundhedsassistenter, som varetager opgaver for Albertslund Kommune, og de tilbyder døgndækning. En fast planlægger varetager den daglige planlægning af opgaver, herunder planlægning af de rammedelegerede opgaver fra Albertslund Kommune, og der planlægges dagligt med to til tre social- og sundhedsassistenttruter. Altiden har et fast team af afløsere, som anvendes på tværs af den samlede opgaveportefølje.

I forhold til opfølgning fra sidste års tilsyn har der været undervisning i Cura, og der har været løbende drøftelser og opfølgning i hverdagen omkring dokumentationen med leder og planlægger, som begge er superbrugere. Der afholdes månedlige teammøder med borgergennemgang, og der drøftes, hvordan borgernes dokumentation omkring opbygning og indhold skal udarbejdes i handleanvisninger. Ledelsen oplever, at de er i en positiv udviklingsproces, men oplever fortsat variation i kvaliteten af dokumentationen. Rehabilitering som forståelsesramme drøftes løbende i hverdagen og på teammøder, og medarbejdernes bevidsthed og refleksionsniveau omkring inddragelse af borgernes ressourcer er styrket.

Tilsynet vurderer, at der foreligger en aktuel visitation hos alle borgere med oplysninger om de tildelte ydelser og vurderer, at der generelt er sammenhæng mellem den bevilgede og leverede hjælp og borgernes tilstand. Der foreligger generelle oplysninger og generelt helbredsoplysninger på alle borgere. Hos en borger er helbredsoplysninger dog kun delvist udfyldt og skal opdateres.

Der er udarbejdet handleanvisninger på to borgere, mens dette mangler hos en borger. Handleanvisninger hos de to borgere indeholder mål med indsatsen, som er individuelt og handlevejledende beskrevet og fremstår aktuelle og opdaterede, dog ses der kun delvist beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i plejen og i de praktiske opgaver.

Hos en borger er der oprettet handleanvisninger, som beskriver borgerens hjælp og støtte i forhold til de sundhedsfremmende indsatser samt sundhedslovsydelser, mens disse generelt mangler hos to borgere, eksempelvis i forhold til borgernes behov for hjælp til støttestrømper, kateterpleje og medicinudlevering.

Der foreligger mappe med instrukser og vejledninger, og tilsynet konstaterer, at medarbejderne er bekendte med mulighederne for at søge viden heri, når behovet opstår.

De besøgte borgere er meget tilfredse med den personlig pleje, hvad angår kvalitet og omfang, når det er de faste medarbejdere. Borgerne oplever dog ved den faste medarbejders fravær, at der kommer mange forskellige afløsere, som ofte ikke kender til, hvordan opgaverne skal løses. En borger oplever, at afløserne ofte signalerer travlhed, hvilket påvirker borger, så hun ikke altid får udtrykt sine behov, og dermed ikke modtager hjælpen. Fx at de samler ting op fra gulvet for at minimere borgerens risiko for fald.

Borgerne er trygge ved hjælpen og giver udtryk for, at medarbejderne tager hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger, og tilsynet vurderer, at der er taget hånd om observerbare risici. Borgerne er tilfredse med den leverede kvalitet i rengøringen, og ved observation i de besøgte hjem er vurderingen, at den hygiejniske standard er tilfredsstillende. Vurderingen er, at borgerne er meget tilfredse, særligt med de faste medarbejdere. Borgerne oplever at blive behandlet respektfuldt, og at der er en god omgangstone.

Borgere, som modtager hjælp til medicinindtagelse, er tilfredse med hjælpen.

Medarbejderne har et grundigt kendskab til borgerne og kan meget tilfredsstillende fagligt redegøre for indsatsen til borgerne, herunder borgernes ressourcer og begrænsninger. Medarbejderne kan på en tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan de inddrager borgernes ressourcer i den daglige opgaveløsning, samt hvordan de understøtter og motiverer borgerne i forhold til de daglige opgaver.

Medarbejderne kan på en faglig måde redegøre for borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, samt hvordan de sikrer opfølgninger på tilstandsændringer i det daglige og på faste månedlige møder med sygeplejersken. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har fagligt fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til ernæring, kateterpleje og synshandicap.

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

### Anbefalinger

- Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at styrke dokumentationsarbejdet, så denne fremstår opdateret, og at handleanvisninger er oprettet, når det er relevant.
- Tilsynet anbefaler, at ledelsen har målrettet fokus på, at handleanvisninger indeholder beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i de daglige pleje- og omsorgsopgaver samt i de praktiske opgaver.
- Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med planlægger sikrer kontinuiteten hos borgerne, når den faste medarbejder er fraværende. Yderligere anbefales det, at afløsere introduceres grundigt til opgaverne og udviser hensigtsmæssig adfærd hos borgerne.

### 3. DATAGRUNDLAG

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

#### Det skriftlige grundlag

Mål 1 Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp	
Dokumentation	<i>Delvis udført</i> Der foreligger udfyldt generelle oplysninger på tre borgere i forhold til mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og hjælpemidler. Der er hos alle borgere generelt udfyldt helbredsoplysninger, som bidrager til et samlet overblik over borgernes helhedssituation. Hos en borger er helbredsoplysninger dog kun delvist udfyldt og skal opdateres. Der er udfyldt en kortfattet livshistorie på en borger.
Observation	<i>Udført</i> Der observeres sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne modtager og borgernes tilstand.
Borger	<i>Udført</i> Borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp, de er bevilget og deres behov. Borgerne giver en række eksempler på opgaver, de fortsat selv varetager, som fx toiletbesøg, øvre hygiejne og at spise selv. En svagtseende kørestolsbruger er ked af, at det ikke længere er muligt at få bevilget klippekort, da hun nu ikke længere har mulighed for køreture i lokalområdet.
Medarbejdere	<i>Udført</i> Medarbejderne har et grundigt kendskab til borgerne og kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for borgernes bevilling og den hjælp, borgerne har behov for. Medarbejderne kender til arbejdsgange ved ændringer i borgernes tilstand. Hvis borgernes behov for pleje og praktisk hjælp ændres, skriver de til visitationen om behovet for revisitation.

#### Instrukser

Mål 2 Der foreligger relevante instrukser	
Dokumentation	<i>Udført</i> Instrukser ligger fremme i mappe på kontoret og er elektronisk tilgængeligt på intranettet.
Ledelse	<i>Udført</i> Leder fortæller, at medarbejderne kan tilgå instrukser via deres telefon og iPad, men at de ofte søger mappen, som er placeret på kontoret.

Medarbejdere	<p><i>Udført</i></p> <p>To medarbejdere har kendskab til, at de kan tilgå instrukser elektronisk, men gør oftest brug af mappen på kontoret, hvori relevante instrukser er tilgængelige. Tredje medarbejder kender til mappen med procedurer på kontoret, men henvender sig til sine kollegaer eller leder og drøfter evt. tvivlsspørgsmål omkring opgaveløsningen.</p>
--------------	---

## Personlig pleje

<b>Mål 3</b> <b>Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen</b>	
Dokumentation	<p><i>Delvis udført</i></p> <p>Der er udfyldt funktionsevnetilstande hos alle tre borgere, som beskriver borgernes problemstillinger og behov for hjælp. Borgernes behov for hjælp og støtte beskrives i handleanvisninger.</p> <p>Hos to borgere er der udarbejdet relevante og individuelt beskrevet handleanvisninger, som på en tilfredsstillende måde beskriver borgernes behov for hjælp og støtte til fx forflytning, bad og mad og drikke. Hos en borger mangler der udfyldelse af handleanvisninger, fx til påklædning, bad samt tilberedning af drikke.</p>
Observation	<p><i>Udført</i></p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne fremstår velsoignerede. Tilsynet observerer, at der hos alle borgere er sammenhæng mellem de beskrevne plejopgaver og borgernes tilstand.</p>
Borger	<p><i>Delvis udført</i></p> <p>Alle borgere modtager hjælp både dag og aften, og to af borgerne modtager ligeledes hjælp om natten. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje og omsorg, som de modtager, når det er de faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Borgerne oplever, at medarbejderne giver sig god tid og er opmærksomme på borgernes dagsform og behov for hjælp.</p> <p>Alle borgere oplever dog samtidig mange forskellige afløsere, når de faste medarbejdere har fri på hverdage og i weekenden, og hvor de giver udtryk for, at kvaliteten i ydelserne generelt er lavere, da afløserne ofte ikke kender til de opgaver, de skal løse.</p> <p>En svagtseende borger kan ikke skelne afløserne fra hinanden, da de ikke præsenterer sig. De signalerer ofte travlhed, hvilket påvirker borger, så hun ikke altid får udtrykt sine behov, og dermed ikke modtager hjælpen. Fx at de samler ting op fra gulvet for at minimere borgerens risiko for fald.</p> <p>Anden borger oplever, at afløserne spørger rigtigt meget, hvilket udtrætter borger. Tredje borger oplever forskellige afløserne periodevis, eller når den faste medarbejder har fri.</p>
Medarbejdere	<p><i>Udført</i></p> <p>Borgerne har faste kontaktpersoner, og medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for den faglige indsats til borgerne. De har et grundigt kendskab til borgernes sundhedsmæssige problemstillinger og behov for hjælp. Eksempelvis fortæller medarbejder, at borger helt generelt har frabedt sig at blive mobiliseres fra seng til stol, men mobiliseres i forbindelse med badet og ved linnedskifte, så borger i disse situationer får trukket vejret ordentlig igennem. Anden medarbejder fortæller, at borger klarer mange ting selv, men får hjælp i forbindelse med inkontinens for urin og afføring, da det er meget vigtigt for borger at være ren og velsoigneret.</p>



	Tredje medarbejder fortæller, at hun udfører plejen i et roligt tempo, hvilket betyder, at borger kan være deltagende trods sin nedsatte lungefunktion.
--	---

## Sundhedsfremme og forebyggelse

<b>Mål 4</b>	
<b>Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats</b>	
Dokumentation	<p><i>Ikke udført</i></p> <p>Hos en borger er der oprettet handleanvisninger, som beskriver sundhedsfremmende indsatser samt behovet for hjælp til sundhedslov ydelser som fx tendens til rødme og hjælp til ernæring og udlevering af medicin.</p> <p>Hos de to andre borger mangler der helt beskrivelser af de sundhedsfremmende indsatser samt behovet for hjælp og støtte til sundhedslov ydelser i handleanvisninger eksempelvis faldtendens, nedsat syn og hørelse, hjælp til støttestrømper, udlevering af medicin i dagsdosering og iltbehandling om natten.</p>
Observation	<p><i>Udført</i></p> <p>Tilsynet observerer ikke eksempler på risici, der ikke er taget hånd om.</p>
Borger	<p><i>Udført</i></p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er trygge ved den hjælp, de modtager i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger og oplever, at der bliver taget hånd om alle relevante risici, når det er de faste medarbejdere, som kommer i hjemmet.</p> <p>En svagtseende borger får hjælp til tilberedning af drikke og udlevering af medicin og er meget glad og tryk ved hjælpen. Borgeren fortæller, at hun har haft en samtale med ledelsen i Altiden, som har gjort, at hun nu imod tidligere får sine støttestrømper på om morgenen, inden hun står op, så hendes ben ikke hæver op før påtagning.</p> <p>En anden af de besøgte borgere får ligeledes hjælp til udlevering af medicin og tilkendegiver, at den udleveres til den aftalte tid. Borger fortæller, at hun får hjælp til at skære sin mad ud, da hun i øjeblikket har vanskeligt ved at tygge.</p> <p>En borger får dosisdispensering og sørger selv for sin daglige medicin.</p>
Medarbejdere	<p><i>Udført</i></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for risikofaktorer, der er hos borgerne, samt hvilke indsatser der er relateret hertil.</p> <p>Medarbejder fortæller, at borger trods sin sukkersyge ofte spiser ikke lødige kost, men ikke ønsker at ændre på dette. Medarbejder redegør for særlige risici og observationer omkring borgerens sukkersyge og fortæller, at borger får klippet fingernegle af fodterapeut for at undgå risiko for sår.</p> <p>Anden medarbejder fortæller, at borgers øje skal observeres for rødme eller infektion og fortæller, at hun sammen med borger har aftalt at ophænge seddel på køleskab med beskrivelse af særlig opmærksomhedspunkter.</p> <p>Tredje medarbejder redegør fagligt for opgaver i forhold til kateterpleje, mobilisering og synshjælpemidler.</p> <p>Ved akutte ændringer i borgernes helbredstilstand kontaktes sygeplejen i Albertslund Kommune, og alle medarbejdere giver udtryk for, at de oplever et konstruktivt samarbejde. Medarbejder fortæller ligeledes, at de på faste månedlige møder med deltagelse af sygeplejerske fra Albertslund Kommune, den faste planlægger, og borgers kontaktperson følger op på borgers helhedssituation og helbredsmæssige problemstillinger.</p>

## Praktisk støtte

Mål 5 Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter	
Dokumentation	<p><i>Delvis udført</i></p> <p>Alle tre borgere modtager hjælp til rengøring eller øvrige praktiske opgaver, som skift af sengelinned eller indkøb.</p> <p>Hos to borgere er der udfyldt handleanvisning, som beskriver borgerens individuelle behov for hjælp og støtte til de praktiske opgaver, mens dette mangler hos tredje borger.</p>
Observation	<p><i>Udført</i></p> <p>Borgernes hjem fremstår med en hygiejnisk tilfredsstillende standard.</p>
Borger	<p><i>Udført</i></p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte og oplever, at hjælpen bliver udført grundigt.</p> <p>En af borgerne tilkendegiver, at medarbejderne er dygtige og meget grundige. Anden borger sætter stor pris på, at medarbejderne vander hendes blomster.</p> <p>To borgere er visiteret til indkøbsordning og udtrykker tilfredshed med ordningen.</p>
Medarbejdere	<p><i>Udført</i></p> <p>Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for indsatser omkring hygiejniske risikofaktorer i hjemmene. Medarbejderne fortæller, hvordan de yder støtte til praktiske opgaver, som at skifte sengetøj, foretage rengøring og bære affald ud. En medarbejder fortæller, at hun hver anden dag støvsuger under og omkring stolen ved borgerens faste siddeplads, da borger ofte taber ting, som hun ikke selv kan se og samle op. Ligeledes tjekkes og rengøres borgers toilet to gange dagligt, da det betyder meget for borger, at der er rent og pænt, hvis der kommer gæster.</p>

## Hverdagsrehabilitering

Mål 6 Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger	
Dokumentation	<p><i>Delvis udført</i></p> <p>Dokumentationen indeholder delvist beskrivelse af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i opgaveløsningen.</p> <p>Hos en borger er der i handleanvisning beskrevet, hvordan borgers ressourcer inddrages ved af og påklædning, øvre hygiejne og ernæring, men hvor der mangler beskrivelser af, hvordan borgers ressourcer inddrages i forbindelse med baderet.</p> <p>Hos anden borger er der i handleanvisning beskrevet, hvordan borgers ressourcer inddrages ved personlig hygiejne, forflytning og indkøb, men hvor der mangler beskrivelser af, hvordan borgers ressourcer inddrages ved af- og påklædning og ernæring.</p> <p>Hos tredje borger mangler der udfyldelse af handleanvisninger.</p>

Observation	<i>Udført</i> Tilsynet har ikke observeret konkrete situationer mellem borger og medarbejder.
Borger	<i>Udført</i> Borgerne har generelt et begrænset funktionsniveau på grund af deres helbreds- mæssige problemstillinger. Alle borgere oplever, at de bruger de ressourcer, som de har, og særligt de faste medarbejdere giver sig tid og motiverer borgerne til selv at udføre opgaverne el- ler at være aktivt deltagende. En sengeliggende borger hjælper til i forbindelse med hjælpen til personlig hygi- ejne og forflytning, og anden borger, som selv står op, klarer selv den personlige hygiejne, men får hjælp til påklædning og støttestrømper. Borger får hjælp til de varme drikke, men smører selv sin morgenmad. Borger sætter ligeledes selv enkelte ting på plads i skab og ønsker ikke hjælp til orden i sit køleskab, da hun ønsker, at tingene står samme sted. Tredje borger, som sidder i kørestol, mobiliseres ved hjælp af sin stå- og lettere gangfunktion, og borger har ligeledes et hjælpemiddel, så hun selv kan samle ting op fra gulvet. To borgere får træning af fysioterapeut henholdsvis en og tre gange ugentligt.
Medarbejdere	<i>Udført</i> Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende indsats til borgerne. De for- tæller, hvordan de støtter, motiverer og opmuntrer borgerne til deltagelse i op- gaveløsningen. Fx hos sengeliggende borger, hvor medarbejderne motiverer og guider borger til at løfte arme og ben og til selv at spise. En medarbejder kan på en faglig reflekterende måde fortælle, hvordan borger selv varetager en række opgaver, samt hvordan hun motiverer og støtter borger til at deltage i opgaveløsningen.

### Medicinindtagelse

<b>Mål 8</b>	
<b>Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse</b>	
Dokumentation	<i>Udført</i> To borgere er visiteret til hjælp til udlevering og indtagelse af medicin. Medicinlister kan søges via medarbejderens iPad.
Observation	<i>Udført</i> En borger får udleveret dagsdosisæske, og en borger får hjælp til medicinindtagelse. Morgenmedicinen er på tilsynstidspunktet givet til begge borgere.
Borger	<i>Udført</i> Borgerne er tilfredse med hjælpen til medicinindtagelse, som gives til tiden, og de oplever ingen problemer hermed.
Medarbejdere	<i>Udført</i> Medarbejderne kontrollerer antallet af piller på medicinlisten på deres iPad. Medarbejderne fortæller, at de kontrollerer, at doseringsæsken har cpr-nummer og navn, samt hvorvidt der er overensstemmelse mellem den dispenserede medicin og antallet af tabletter angivet på medicinlisten. Ved uoverensstemmelse kontaktes hjemmesygeplejen.

	To medarbejdere har oplevet medicin, som ikke var blevet givet til tiden, hvilket blev indrapporteret som en utilsigtet hændelse. Medarbejder fortæller, at hun i den konkrete situation kontaktede sygeplejersken og udfyldte et skema, som planlægger efterfølgende indrapporterede elektronisk.
--	--

## Kommunikation og respekt

Mål 9	
Borgeren oplever respektfuld kommunikation	
Observation	<p><i>Udført</i></p> <p>Tilsynet har mødt en medarbejder i en borgers hjem og observeret en respektfuld og ligeværdig kommunikation afstemt borgers individuelle behov. I interview med medarbejderne omtaler de borgerne respektfuldt og anerkendende</p>
Borger	<p><i>Udført</i></p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med alle medarbejdere, som er søde og rare, og de oplever at blive behandlet respektfuldt. Borgerne oplever ligeledes en god og ordentlig omgangstone.</p> <p>En borger tilkendegiver, at hun ikke ønsker en mandlig hjælper til at hjælpe med den personlige pleje og oplever, at dette respekteres.</p>
Medarbejdere	<p><i>Udført</i></p> <p>Medarbejderne kan alle redegøre for handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne og kan redegøre for deres individuelle kendskab til de borgere, de kommer hos. Medarbejderne sikrer respekten for borgerne ved at møde dem ligeværdigt.</p>

## 4. TILSYNETS FORMÅL

### 4.1 FORMÅL

Formålet med tilsyn 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.

### 4.2 INDHOLD OG METODE

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

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

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

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

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

#### Målepunkter

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Retningslinjer og instrukser
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp

- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Medicindispensering og medicin håndtering
- Medicinindtagelse
- Rehabilitering
- Kommunikation

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

## 5. 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.