



Opsamlingsrapport 2024

Faxe Kommune

Center for Social, Sundhed og Pleje
For tilsyn i hjemmeplejen

INDHOLD

1.	TILSYN PÅ HJEMMEPLEJE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	SAMMENLIGNING MELLEM KVALITETSMÅLING 2023 OG 2024	5
1.3	SCORE FORDELT PÅ TEMAER 2024	6
2.	TVÆRGÅENDE ANBEFALINGER	6
2.1	VURDERINGER AT TEMAER PÅ TVÆRS AF HJEMMEPLEJELEVERANDØRER	7
2.1.1	Pleje omsorg	7
2.1.2	Praktisk hjælp	8
2.1.3	Kommunikation og adfærd	8
2.1.4	Dokumentation SEL	9
2.1.5	Kompetencer og udvikling	10
2.2	TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER	11
2.3		11
2.4	INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER	11
3.	FORMÅL OG METODE.....	15
3.1	FORMÅL	15
3.2	METODE	16
3.3	VURDERING	16

Forord

BDO har i 2024 haft til opgave at udføre anmeldte tilsyn med Faxe Kommunes hjemmepleje og den private leverandør af henholdsvis hjemmepleje og praktisk hjælp. På baggrund af tilsynene udarbejder BDO en opsamlingsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Rapporten er opbygget således, at der indledningsvist præsenteres en samlede vurdering af tilsynene med et tilhørende diagram, der viser, hvordan den enkelte leverandørs score er sammenlignet mellem 2023 og 2024. Dernæst vises et diagram med hver leverandørs score for hvert tema for 2024.

Efter dette følger en samlet vurdering på tværs af alle tilsyn i forhold til udvalgte temaer. Herunder fremgår afsnit vedrørende tværgående udviklingspunkter og anbefalinger. Dernæst følger en opgørelse over anbefalinger fordelt på leverandører og temaer, og herefter kommer en oversigt over den enkelte leverandørs vurderinger og anbefalinger.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene, og som definerer de scorer, som er givet.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 28 99 80 63
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig



Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@bdo.dk
Projektansvarlig



1. TILSYN PÅ HJEMMEPLEJE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Faxe Kommune gennemført anmeldte tilsyn hos kommunens hjemmeplejeleverandører, heraf fire kommunale og en privat leverandør. Tilsynene er gennemført i tredje kvartal af 2024.

Der er givet vurderinger for hvert enkelt tema i tilsynene. Hvert tema er scoret mellem 1-5, hvor 5 er den højeste score, og som tilkendegiver, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte. Score 4 tilkendegiver, at indikatorerne i høj grad er opfyldte, og score 3 tilkendegiver, at indikatorerne i middel grad er opfyldte. Vurderingstabellen kan ses sidst i rapporten.

BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket fem borgere hos hver af de fire kommunale leverandører og fire borgere hos den private leverandør til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at de respektive hjemmeplejeleverandører i Faxe Kommune generelt er velfungerende enheder, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne generelt er tilfredse med hjælpen og med kvaliteten af de ydelser, de er bevilgede. Vurderingen er, at fire hjemmeplejeleverandører overordnet lever op til Faxe Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau, mens den private hjemmeplejeleverandør delvist lever op til Faxe Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Der er hos alle leverandører fundet udviklingspotentiale/mangler i et eller flere temaer.

Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejeleverandørerne leverer personlig pleje på et meget højt til middel niveau. Fælles for hjemmeplejeleverandørerne er, at borgerne generelt er meget tilfredse med den pleje, de modtager, og tilsynet vurderer, at der generelt opleves kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at de plejefaglige ydelser leveres med en god faglig standard med afsæt i en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan relevant redegøre for indsatserne og for den rehabiliterende tilgang. Tre hjemmeplejegrupper har modtaget anbefalinger i relation til temaet, hvor det vurderes, at to af grupperne kan afhjælpe manglerne ved en mindre indsats, mens den tredje hjemmeplejegruppe vil skulle igangsætte en mere målrettet indsats.

Fire hjemmeplejeleverandører har modtaget anbefalinger i relation til temaet

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejeleverandørerne leverer praktisk hjælp på et meget højt til et højt niveau. Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen til den praktiske hjælp, som leveres med kontinuitet og god kvalitet.

Medarbejderne kan redegøre for indsatserne i forbindelse med hjælpen til rengøring og øvrige praktiske opgaver.

Fire hjemmeplejeleverandører har modtaget anbefaling i relation til temaet.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejeleverandørerne i meget høj grad sikrer en professionel omgangsfarm og sprogbrug. Borgerne oplever, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Det vurderes ligeledes, at der på tværs af hjemmeplejeleverandører er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne indbyrdes har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Der er ikke givet anbefalinger til dette tema.

Dokumentation SEL

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejeleverandørernes dokumentationspraksis vedrørende servicelovs-området ligger på et meget højt til et højt niveau. Medarbejderne redegør reflekteret for praksis, og de udviser faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen i praksis.

Der er givet fire anbefalinger til temaet.

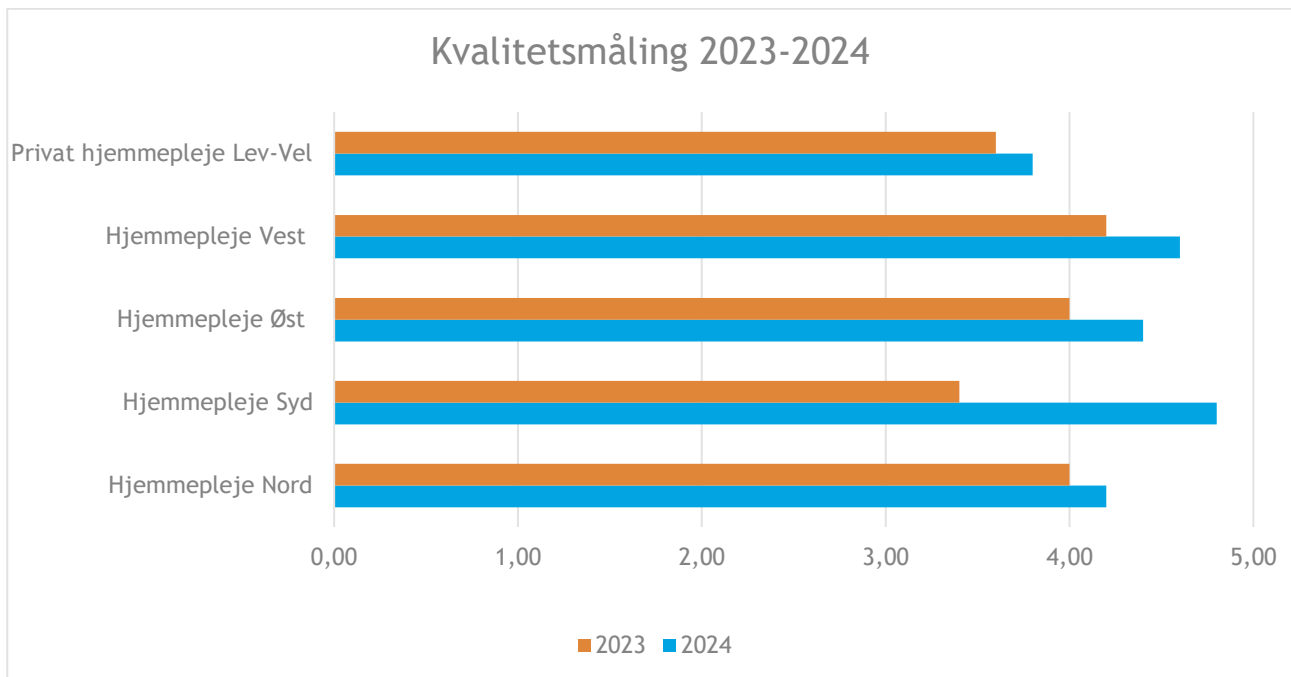
Kompetencer og udvikling

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejeleverandørerne opfylder indikatorerne i meget høj til i middel grad i forhold til temaet. Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at varetage opgaverne, og de oplever gode muligheder for faglig sparring og faglig udvikling.

Der er givet en anbefaling til temaet.

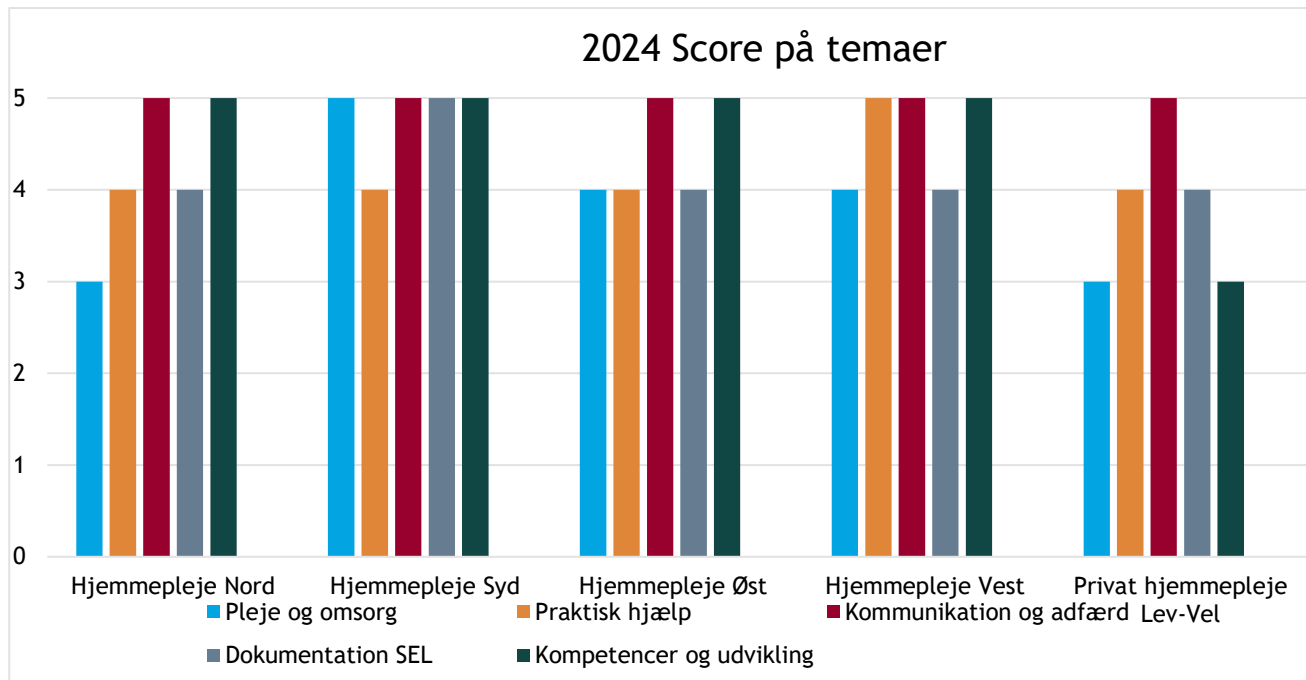
1.2 SAMMENLIGNING MELLEM KVALITETSMÅLING 2023 OG 2024

Nedenstående diagram viser, hvordan den enkelte hjemmeplejeleverandør samlet opfylder indikatorerne for 2023 og 2024.



1.3 SCORE FORDELT PÅ TEMAER 2024

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår hjemmeplejeleverandørerne en score fra 1 til 5, hvor 5 er den højeste. Vurderingsgrundlag kan ses sidst i rapporten. Nedenstående diagram viser hver enkelt hjemmeplejeleverandørs score fordelt på temaer.



2. TVÆRGÅENDE ANBEFALINGER

Vedrørende den tværgående indsats for de fem hjemmeplejeleverandører i Faxe Kommune har tilsynet givet følgende anbefalinger. Anbefalingerne retter sig mod den videre kvalitetssikring og -udvikling inden for temaerne i tilsynet. De tværgående anbefalinger tager afsæt i de tre væsentligste temaer, der har udløst anbefalinger.

Personlig pleje

Fire hjemmeplejeleverandører har modtaget anbefalinger til personlig pleje, og det er tilsynets anbefaling, at de respektive ledelser fortsat kan/skal have fokus på at sikre den faglig indsats for at løfte den samlede faglige kvalitet af plejen. Der kan særligt rettes fokus på:

- At der sikres overholdelse af aftaler og kontinuitet i opgaveløsningen.
- At alle medarbejdere grundigt introduceres til borgerne og til den hjælp, borgerne har behov for.

Praktisk hjælp

Fire hjemmeplejeleverandører har modtaget anbefalinger på praktisk hjælp, og det er tilsynets anbefaling, at de respektive ledelser fortsat kan/skal have fokus på at sikre den faglig indsats og kvalitet på området. Der kan særligt rettes fokus på:

- At der sikres tilstrækkelig kvalitet i rengøringshjælpen.

Dokumentation

Fire hjemmeplejeleverandører har modtaget anbefalinger på dokumentationsområdet, der kan særligt rettes fokus på:

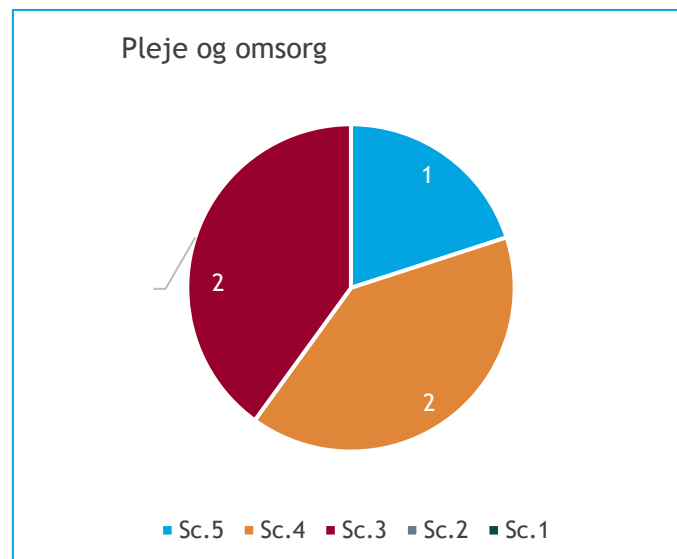
- At der udarbejdes handlingsanvisninger, der fremtræder med handlevejledende indhold og med beskrivelser af alle visiterede SEL-ydelser.
- At handlingsanvisninger løbende opdateres.
- At funktionsevnetilstande fremstår opdaterede med beskrivelser af borgerens ønsker og mål.
- At der arbejdes målrettet med at sikre, at der sker dokumentation for vægt samt opfølgning på vægttab.

Ud over de tværgående anbefalinger er der givet enkelte konkrete anbefalinger til hver leverandør.

2.1 VURDERINGER AT TEMAER PÅ TVÆRS AF HJEMMEPLEJELEVERANDØRER

2.1.1 Pleje omsorg

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje og omsorg* for de fem hjemmeplejeleverandører.



En hjemmeleverandør har opnået score 5, to hjemmeleverandører har opnået score 4 og to hjemmeleverandører har opnået score 3.

Hos en hjemmeplejeleverandør er indikatorerne opfyldt i meget høj grad, og der er ikke givet anbefalinger på området.

Hos to hjemmeplejeleverandører er indikatorerne opfyldt i høj grad, og det er tilsynets vurdering, at to borgere hos den ene leverandør oplever, at der kommer mange vikarer, som ikke altid kender til hjælpen, og en af borgerne oplever ligeledes større udsving i leveringstidspunktet for morgenhjælpen.

Hos den anden leverandør kan en borger og dennes pårørende opleve et stort tidsspænd i leveringen af morgen- og aftenhjælpen.

Hos to hjemmeplejeleverandører er indikatorerne i middel grad opfyldt. Hos begge hjemmeplejeleverandører er det tilsynets vurdering, at det ikke er alle borgere/pårørende, der oplever kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen. Hos en leverandør oplever en hukommelsessvækket borger og dennes pårørende, at borgeren har svært ved at kommunikere med afløserne, og en anden borger oplever, at afløserne ikke er tilstrækkelig omhyggelige med nedre hygiejne. En borger oplever, at aftenbesøg ikke altid leveres som aftalt, og en nattevagt vil ikke hjælpe med forflytning af hjælpemiddel.

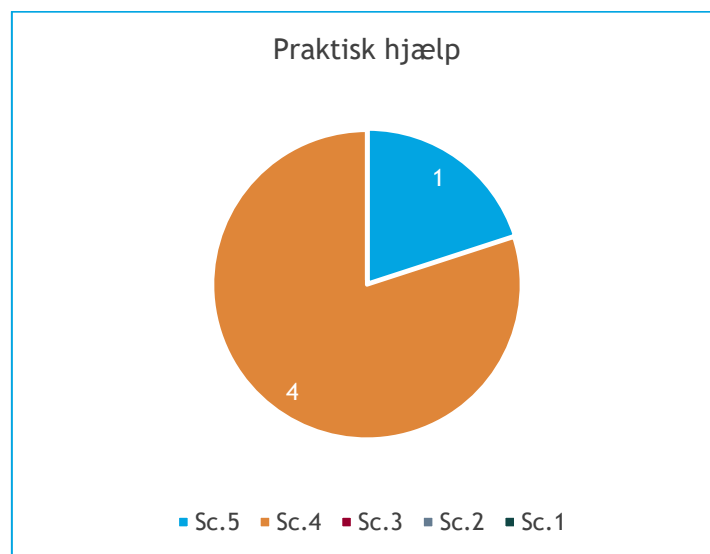
Hos en hjemmeplejeleverandør oplever en borger med sundhedsmæssige problemer, at hjælpen ikke altid gives i et roligt tempo.

Medarbejderne hos alle leverandører kan redegøre for indsatserne, og de arbejder med et rehabiliterende sigte. Dog mangler en leverandør faste mødefora for borgeropfølgning, og medarbejderne anvender ikke konsekvent hygiejniske principper. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Der er givet 10 anbefalinger til temaet *Pleje og omsorg*.

2.1.2 Praktisk hjælp

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Praktisk hjælp* for de fem hjemmeplejeleverandører.



En hjemmeplejeleverandør har opnået score 5 og fire hjemmeplejeleverandører har opnået score 4.

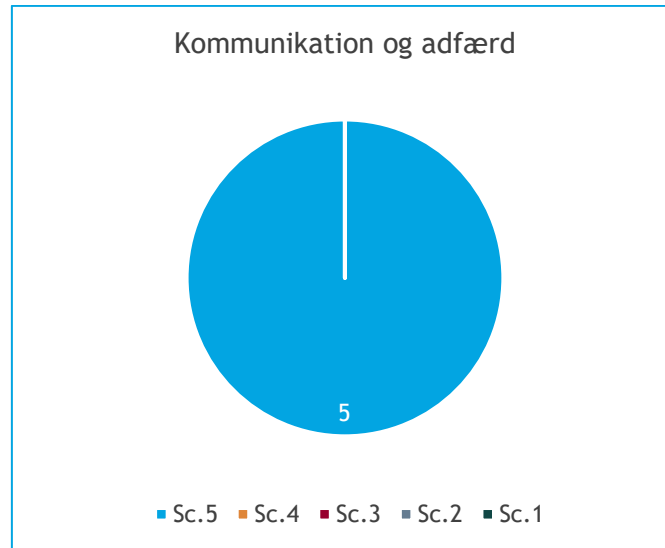
Hos fire hjemmeplejeleverandører er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever at modtage praktisk hjælp, svarende til deres behov. Dog oplever to borgere hos to leverandører, at kvaliteten af hjælpen ikke er tilstrækkelig. Hos to hjemmeplejeleverandører vurderes der et snavset hjælpemiddel hos to borgere. Medarbejderne kan på tværs af hjemmeplejeleverandører redegøre for, hvordan de sikrer tilfredsstillende praktisk hjælp til borgerne, og hvordan de opretholder en hygiejnisk standard i rengøringen.

Det er tilsynets vurdering, at de givne fund vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Der er givet fire anbefalinger til temaet *Praktisk hjælp*.

2.1.3 Kommunikation og adfærd

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kommunikation og adfærd* for de fem hjemmeplejeleverandører



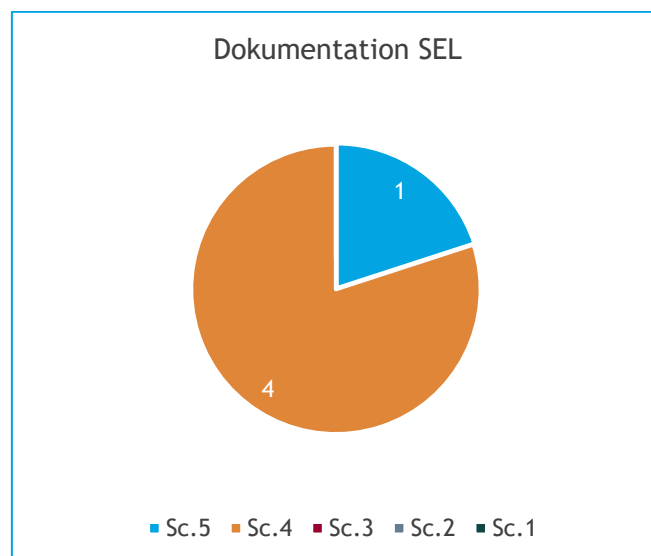
Alle hjemmeplejeleverandører har opnået score 5.

Dertil vurderes det, at borgerne oplever, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser et respektfuldt, venligt og ligeværdigt sprog over for borgerne i hjemmeplejen. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd, og de anerkendende kommunikationer med borgerne, blandt andet ved, at kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte borgers tilstand og behov.

Der er ikke givet anbefalinger i relation til dette tema.

2.1.4 Dokumentation SEL

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Dokumentation SEL* for de fem hjemmeplejeleverandører



En hjemmeplejeleverandør har opnået score 5, og fire hjemmeplejeleverandører har opnået score 4.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at dokumentationen generelt fremstår med en meget høj faglig og professionel standard med få væsentlige mangler. Generelt er dokumentationen opdateret og fyldestgørende.

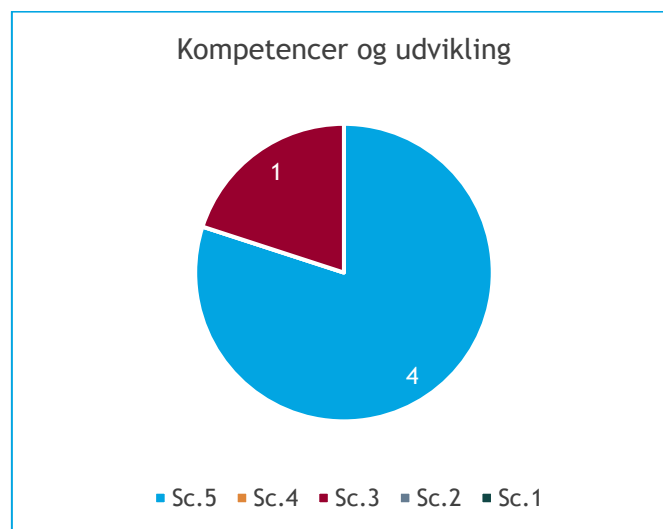
Fire hjemmeplejeleverandører opfylder indikatorerne i høj grad, men der ses enkelte udviklingsområder, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. De enkelte mangler omhandler opdatering af generelle oplysninger samt opdatering og beskrivelse af borgernes ønsker og mål i funktionsevnetilstande. Manglerne omhandler ligeledes opdatering af handlingsanvisninger, herunder handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp og støtte. Hos to hjemmeplejeleverandører mangler der systematisk dokumentation for vægt, og hos en hjemmeplejeleverandør mangler der opfølgning på vægtændringer.

Fælles for alle hjemmeplejeleverandører er, at medarbejderne kan redegøre for korrekt dokumentationspraksis og for, hvordan der arbejdes med dokumentationen i hverdagen.

Der er givet fire anbefalinger til dette tema.

2.1.5 Kompetencer og udvikling

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetence og udvikling* for de fem hjemmeplejeleverandører.



Fire hjemmeplejeleverandører har opnået score 5, og en hjemmeplejeleverandør har opnået score 3.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ledelse og medarbejdere hos alle hjemmeplejeleverandører generelt kan redegøre for, hvordan medarbejderne har mulighed for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. Alle leverandører tilbyder nyansatte et grundigt introduktionsforløb, og alle leverandører arbejder med kompetenceafklaring af medarbejderne. På tværs af leverandører redegør medarbejderne for, at der er muligheder for faglig sparring. Hos fire leverandører redegør medarbejderne for gode muligheder for faglig sparring og udvikling på de faste tværfaglige møder med inddragelse af samarbejdspartnere. Hos en leverandør er der mulighed for sparring på morgen- eller personalemøder.

En hjemmeplejeleverandør opfylder indikatorerne i middel grad. Det konstateres, at en stor andel af medarbejderne hos den private leverandør er ufaglærte, dog med erfaring inden for området, hvilket tilsynet vurderer kan have en negativ indflydelse på det samlede kompetenceniveau. Medarbejderne tilkendegiver, at der ikke er regelmæssige undervisningstilbud, og det er vurderingen, at medarbejderne udtrykker usikkerhed på gældende hygiejniske retningslinjer.

Der er givet tre anbefalinger til dette team.

2.2 TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER

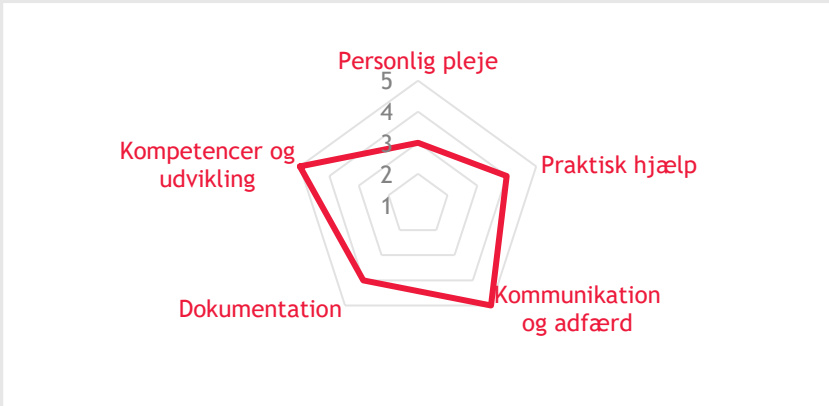
Tilsynet har samlet set givet hjemmeplejeleverandørerne 21 anbefalinger. Anbefalingerne er fordelt på alle fem leverandører, hvor to leverandører skiller sig ud med henholdsvis 8 og 6 anbefalinger. De givne anbefalinger skal ses i et lærende perspektiv med henblik på at udvikle eller fastholde den gode kvalitet.

Overordnet er der fortsat behov for at sikre kvaliteten i de leverede ydelser.

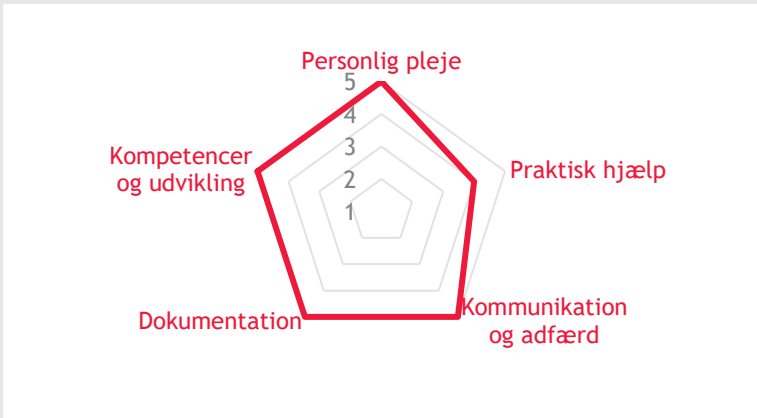
Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de respektive temaer ved 2024.

	Pleje og omsorg	Praktisk hjælp	Kommunikation og adfærd	Dokumentation SEL	Kompetencer og udvikling	Total
Hjemmepleje Nord	4	1		1		6
Hjemmepleje Syd		1				1
Hjemmepleje Øst	1	1		1		3
Hjemmepleje Vest	2			1		3
Hjemmepleje Lev-Vel	3	1		1	3	8
	10	4	0	4	3	21

2.3 INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

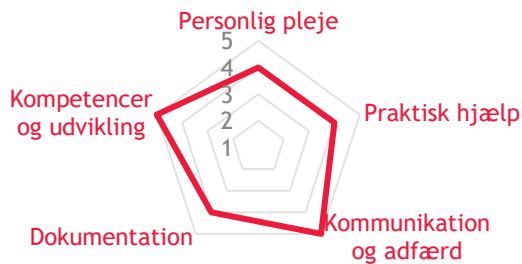
Bemærkninger	Anbefalinger
Hjemmepleje Nord 	
Bemærkninger: <u>Personlig pleje og § 83a</u> Tilsynet bemærker, at en hukommelsessvækket borger og dennes pårørende kan opleve det svært, når der kommer afløsere, da de ofte spørger ind til, hvad borgeren ønsker hjælp til, hvilket kan være vanskeligt for borgeren at formulere.	Anbefalinger: <u>Personlig pleje og § 83a</u> Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere grundigt introduceres til borgerne, herunder hukommelsessvækkede borgere og til, hvordan hjælpen skal leveres.

Tilsynet bemærker, at en borger kan opleve afløsere, der ikke er tilstrækkeligt omhyggelige i forbindelse med at løse opgaver, relaterede til nedre hygiejne. Tilsynet bemærker, at en borger kan opleve, at aftensbesøg ikke altid leveres som aftalt. Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at en konkret medarbejder i nattevagten ikke vil hjælpe med forflytning af borgerens hjælpemiddel, hvilket borgeren selv tilkendegiver at have vanskeligheder med.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejderne har de rette kompetencer, og at de modtager undervisning til de konkrete opgaver. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at borgerne får leveret de bevilgede ydelser og de planlagte besøg. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og henvender sig til lederen af nattevagten vedrørende den konkrete borgeroplevelse.
<u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet bemærker, at der i en bolig er et snavset hjælpemiddel.	<u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at hjælpemidler fremstår rengjorte.
<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen: - At der i to journaler i helbredsoplysninger mangler en enkel opdatering. - At der i to handlingsanvisninger mangler en enkelt beskrivelse under opmærksomhedspunkter. - At to handlingsanvisninger mangler hel eller delvis beskrivelse af hjælpen. - At der i en journal mangler dokumentation for vægt og hos en borger opfølgning på vægttab.	<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den igangværende proces for at sikre en opdateret og fyldestgørende dokumentation samt opfølgning på vægttab.

Bemærkninger	Anbefalinger
Hjemmepleje Syd 	
Bemærkninger: <u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet bemærker en snavset kørestol i en bolig.	Anbefalinger: <u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer rengjorte hjælpemidler.

Bemærkninger	Anbefalinger
--------------	--------------

Hjemmepleje Øst

**Bemærkninger:**Personlig pleje og § 83a

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever, at der kommer mange vikarer, der ikke altid kender til hjælpen, og en af borgerne oplever ligeledes større udsving i leveringstidspunktet for morgenhjælpen.

Anbefalinger:Personlig pleje og § 83a

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at vikarer introduceres grundigt til borgerne og til de opgaver, de skal løse, samt at ledelsen fortsat arbejder på at sikre kontinuitet og overholdelse af aftaler.

Praktisk hjælp

Tilsynet bemærker en borger, der mener kun at være bevilget hjælp til enkelte rengøringsopgaver, og derfor har antaget privat rengøring til øvrige rengøringsopgaver.

Praktisk hjælp

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at borgerne får tilbud om hjælp til de bevilgede ydelser.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At helbredsoplysninger i to journaler mangler enkelte opdateringer.
- At funktionsevnetilstande i en journal delvis mangler beskrivelse af borgerens ønsker og mål.
- At to handlingsanvisninger i forbindelse med brug af anden hjælper mangler udfyldelse af opgaven eller henvisning, og i en mangler der beskrivelse af hjælp og støtte ifm. mad og drikke.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den igangværende proces for at sikre en opdateret og fyldestgørende dokumentation.

Bemærkninger**Anbefalinger**

Hjemmepleje Vest

Bemærkninger: <u>Personlig pleje og § 83a</u> Tilsynet bemærker, at en borger og dennes pårørende kan opleve et stort tidsspænd i leveringen af morgen- og aftenhjælpen. Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at det ikke er alle vikarer, der orienterer sig i dokumentationen før besøget, og at de dermed ikke kender til hjælpen.	Anbefalinger: <u>Personlig pleje og § 83a</u> Tilsynet anbefaler, at leder følger op med den konkrete borger og afstemmer forventninger til leveringstidspunkt for hjælpen. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at vikarer orienterer sig i dokumentationen før besøget.
<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen: - At helbredsoplysninger i to journaler mangler enkelte opdateringer, og i flere andre systematisk opbygning. - At funktionsevnetilstande i tre journaler mangler opdatering på enkelte områder. - At der i tre handlingsanvisninger under opmærksomhedspunkter mangler beskrivelse af en problemstilling. - At der i en journal mangler dokumentation for systematisk dokumentation af vægt.	<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet anbefaler, at leder fastholder den igangværende proces for at sikre en opdateret og fyldestgørende dokumentation samt opfølgning på vægttab.

Bemærkninger	Anbefalinger
Hjemmepleje Lev-Vel 	
Bemærkninger:	Anbefalinger:

<u>Personlig pleje og § 83a</u> Tilsynet bemærker, at en borger med sundhedsmæssig problemstilling oplever, at borgerens behov for at få hjælpen i et roligt tempo ikke altid imødekommes. Tilsynet bemærker, at der ikke er mødefora med fast borgeropfølgning. Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at de ikke konsekvent anvender de hygiejniske principper i forbindelse med personlig pleje.	<u>Personlig pleje og § 83a</u> Tilsynet anbefaler, at lederen sikrer, at alle medarbejdere leverer hjælpen med afsæt i borgernes behov. Tilsynet anbefaler, at lederen sikrer, at der på de faste personalemøder er borgeropfølgning og et fagligt refleksionsrum for at understøtte og fortsat udvikle kvaliteten. Tilsynet anbefaler, at lederen sikrer, at alle medarbejderne overholder gældende hygiejniske principper.
<u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at kvaliteten af rengøringshjælpen er personafhængig.	<u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet anbefaler, at lederen sikrer tilstrækkelig kvalitet i rengøringshjælpen.
<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen: • At de generelle oplysninger i en journal mangler opdatering. • At funktionsevnetilstande i et enkelt tilfælde mangler fagligt notat. • At handlingsanvisninger i to tilfælde mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad.	<u>Dokumentation SEL</u> Tilsynet anbefaler, at lederen sikrer en opdateret og fyldestgørende dokumentation med handlevejledende beskrivelser.
<u>Kompetencer og udvikling</u> Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker usikkerhed på gældende hygiejniske retningslinjer. Tilsynet bemærker, at en stor del af medarbejderne er ufaglærte, dog med erfaring inden for området. Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver, at der ikke er regelmæssige undervisningstilbud.	<u>Kompetencer og udvikling</u> Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at alle medarbejdere kender til de gældende hygiejniske principper. Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har et fokus på rekruttering af medarbejdere med social-og sundhedsuddannelse. Tilsynet anbefaler, at leder, i dialogen med medarbejderne, afdækker behovet for intern undervisning.

3. FORMÅL OG METODE

3.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, at der er mulighed for personlig udvikling, at der er mulighed for at deltage i relevante sociale aktiviteter, og at der er mulighed for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse, der er afpasset målgruppen som sådan, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

3.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn.

Interviewguides vil være målrettet det enkelte tilbudstype. De tilsynsførende vil have en faglig baggrund som er relevant inden for det pågældende tilsynsområde. Således vil tilsynet også, med hensyn til dokumentation, have viden om og erfaring med at gennemgå og vurdere dokumentationen uanset område.

3.3 VURDERING

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

	Det mindre tilfredsstillende samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det ikke tilfredsstillende samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

OM BDO

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

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