

Tilsynsrapport

# Ringsted Kommune

Social- og sundhed

Kommunal leverandør af hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn  
September 2019

# 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

<b>Hjemmeplejedistriktets navn og adresse</b>
Den Kommunale hjemmepleje, Amtstue Allé 71, 4100 Ringsted
<b>Leder</b>
Sara Høyer
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 26. - 27. september 2019
<b>Datagrundlag</b>
<p>Tilsynet blev tilrettelagt sammen med leder Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 16 borgere. 11 borgerne modtager ligeledes hjælp om aftenen. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 15 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 11 social- og sundhedshjælpere</li><li>• 3 social- og sundhedsassistenter</li><li>• 1 sygeplejersker</li></ul> <p>Ledelsen har afslutningsvis fået en foreløbig tilbagemelding på tilsynet</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM Manager Else Marie Seehusen, Sygeplejerske, SD/DSH

# SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Ringsted Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i Den kommunale hjemmeplejegruppe. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at hjemmeplejegruppen er en leverandør med:

## Meget tilfredsstillende forhold

Ledelsen fortæller, at de nu er organiseret i to dagteam og et aften- og natteam med fire teamledere og otte koordinatore, og med sygeplejersker integreret i alle grupper.

Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet med anbefalinger fra tilsynet i 2018.

I forhold til dokumentationen har der været arbejdet målrettet med implementering af FSIII.

Dokumentationen fremstår tilfredsstillende, men har samtidig mangler, hvor vurderingen er, at disse kan udbedres i den løbende implementeringsproces.

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. Dog giver en borger udtryk for et ønske om hjælp til at støve af i boligen, og anden borger ønsker kontinuerlig hjælp til gulvvask i køkkenet. Begge borgere er bevilget en rengøringspakke C, hvor disse ydelser er indeholdt.

Der foreligger helbredsoplysninger på alle borgere, mens de generelle oplysninger kun er udfyldt for 50 % af borgerne. Der er generelt udarbejdet relevante faglige mål på alle borgere, dog ses eksempler på manglende faglige mål, eksempelvis på sundhedslovydelsen medicinudlevering. De faglige mål indeholder generelt handlevejledende handleanvisninger, som fremstår aktuelle og opdaterede, dog ses eksempler på manglende individuelle og handlevejledende beskrivelser.

De oprettede rehabiliteringsplaner er handlevejledende beskrevet og med opfølgingsdato, dog ses der en rehabiliteringsplan, som ikke længere er aktuel.

Den overordnede vurdering er, at de besøgte borgere generelt er meget tilfredse med den personlig pleje, hvad angår kvalitet og omfang. 11 besøgte borgere modtager hjælp både dag og aften.

Borgerne oplever generelt kontinuitet i opgaveløsningen, dog giver fire borgere særligt udtryk for, at der kommer mange afløsere i hjemmet, som ikke kender til, hvordan opgaverne skal løses, og en borger, som har frasagt sig dele af hjælpen, oplevede at få hjælpen leveret af afløser, da det stod som en opgave på kørelisten. En af borgerne gav udtryk for forskydning i hjælpen på op til to timer, og anden borger har flere gange oplevet, at morgenhjælpen ikke leveres som aftalt, når borger skal ud af huset.

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

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 faglig og kompetent måde redegøre for borgernes sundhedsmæssige problemstillinger og for anvendelse af triagering. Der afholdes triageringsmøder to gange ugentligt, hvor to medarbejdere fremkommer med forslag til en mere effektiv afvikling af møder.

Der arbejdes med TOBS og daglig triagering, og der afholdes triageringsmøder to gange ugentligt med deltagelse af visitator, ergoterapeut og sygeplejerske. Medarbejderne varetager delegerede sundhedslovydelser og kan redegøre for delegeringspraksis.

Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende og kompetent måde redegøre for, hvordan de inddrager borgernes ressourcer i den daglige opgaveløsning, samt hvordan de understøtter og motiverer borgerne i forhold til de opsatte mål i den enkelte borgers rehabiliteringsplan.

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at styrke dokumentationsarbejdet, så den fremstår med aktuelt og samlet overblik over borgernes helhedssituation med generelle oplysninger. Ligeledes at det sikres, at relevante faglige mål udfyldes med handlevejledende beskrivelser samt opdaterede rehabiliteringsplaner. Herudover anbefales, at bemærkningsfeltet i højere grad anvendes til særlige opmærksomhedspunkter omkring borgerne.
2. Tilsynet anbefaler hjemmeplejen, at det i to konkrete situationer sikres, at borgerne får leveret de bevilgede rengøringsydelser.
3. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen har en opmærksomhed på, at der i den daglige planlægning sikres, at indgåede aftaler med borgerne omkring levering af morgenbesøg overholdes.
4. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen fortsat har fokus på at sikre kontinuitet hos borgerne via grundig introduktion til opgaverne og adgang til aktuel og opdaterede dokumentation.
5. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen drøfter planlægning og afvikling af triageringsmøder i forhold til at sikre en effektiv udnyttelse af tiden.

# 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

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		<p>Der foreligger udfyldte generelle oplysninger på otte borgere i forhold til mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og hjælpemidler. Hos otte borgere er de generelle oplysninger ikke udfyldt.</p> <p>Der er hos alle borgere udfyldt helbredsoplysninger og/eller udarbejdet helhedsvurdering, som bidrager til et samlede overblik over beboernes helhedssituation.</p> <p>Der ses udfyldt livshistorie på en borger.</p>
Observation	x			Der observeres sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne modtager og borgernes tilstand.
Borger		x		<p>Alle adspurgte borgere tilkendegiver, at de generelt får den hjælp, de er bevilget, og som de har behov for.</p> <p>Borgerne varetager selv en række opgaver, som de giver eksempler på. En borger har efter udskrivelse fra sygehus gradvist fået mere hjælp på grund af sin fysiske svækkelse og oplever lydhørhed og forståelse for sin helhedssituation. Anden borger har indimellem øget behov for mere hjælp til personlige pleje, hvilket medarbejderne honorerer.</p> <p>En borger giver udtryk for fysisk svækkelse og ønsker hjælp til at få tørret støv af. Borger er bevilget rengøringspakke C. Anden borger oplever variation i opgaveløsningen, da nogle medarbejdere ikke vasker borgerens køkkengulv. Borger er bevilget rengøringspakke C.</p> <p>Tredje borger er bevilget hjælp til barbering, men ønsker ikke at modtage hjælpen.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne har et grundigt kendskab til borgerne og kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for borgernes bevilling og den hjælp, borgerne har behov for.</p> <p>Medarbejderne har adgang til borgerens bevilgede ydelser, som fremgår af kørelisten, hvor der ligeledes i bemærkningsfelt er handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal leveres.</p>

Mål 2				
Leveres ydelserne som aftalt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Borger		x		<p>Ingen borgere har oplevet aflysninger og oplever, at de har modtaget de planlagte besøg. Borgerne oplever, at deres ønsker og behov for, hvornår hjælpen leveres generelt efterleves. En borger oplever dog indimellem forskydning i hjælpen på op til to timer. Anden borger har flere gange oplevet, at hjælpen ikke leveres som aftalt, når borger skal til læge, og hvor ægtefælle må hjælpe borger med personlige pleje.</p> <p>12 borgere oplever kontinuitet i opgaveløsningen. De oplever som udgangspunkt, at det er de samme medarbejdere, som kommer, og kommer der afløsere, opleves det ikke som et problem. De øvrige fire borgere giver udtryk for, at de oplever, at der kommer mange afløsere og manglende kontinuitet i opgaveløsningen, da afløserne ofte ikke kender til, hvordan opgaven skal udføres.</p>
Medarbejder	x			Der forekommer ikke aflysning af besøg til personlige pleje, ved aflysning af rengøring tilbydes borgerne erstatningsbesøg.

## PERSONLIG PLEJE I HENHOLD TIL SERVICELOVENS § 83 SAMT KOMMUNENS KVALITETSSTANDARDE

Mål 3				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		<p>Der er på alle borgere generelt udfyldt faglige mål på relevante indsatser og udarbejdet handlevejledende beskrivelser af pleje og omsorg samt praktiske opgaver. Dog mangler der helt faglige mål på en borger. På en borger mangler der fagligt mål på personlig pleje, og hos to hukommelsessvækkede borgere mangler der faglige mål på dette.</p> <p>Hos en borger mangler der fagligt mål på udlevering af medicin, som er delegeret til hjemmeplejen, og hos anden borger er det faglige mål ikke opdateret.</p> <p>De faglige mål og beskrivelser er systematisk opbygget, generelt med korte fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg. Der ses dog eksempler på manglende individuelle og handlevejledende beskrivelser af fx personlig pleje og bad, ligesom særligt feltet opmærksomhedspunkter i højere grad kunne udfyldes.</p>
Observation	x			Tilsynet observerer, at borgerne fremstår velsoignerede. Tilsynet konstaterer, at der generelt hos alle borgere er sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og borgernes tilstand. Dog observeres, at en borger ikke længere modtager hjælp til påklædning og hudpleje. (Hjælpen indgik som et mål i borgerens rehabiliteringsplan)



Borger		x		<p>11 borgere modtager hjælp både dag og aften, og alle borgere er generelt meget tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje og omsorg, som de modtager. Flere borgere fortæller om opgaver, som de selv varetager, hvor eksempelvis en borger med støtte selv varetager personlig hygiejne. En borger får tilbud om dagligt bad, mens anden borger får tilbud om bad to gange ugentligt.</p> <p>En borger, som ikke ønsker hjælp til barbering, oplevede dog at få hjælpen to dage i træk af afløser, da det stod som en opgave på kørelisten.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for den faglige indsats til borgerne. Medarbejderne har et grundigt kendskab til borgernes behov for hjælp og støtte samt deres ressourcer og begrænsninger og giver eksempler på, hvordan de støtter, motiverer og opmuntrer borgerne til at deltage i den daglige opgaveløsning. Fx hos borger, som ikke længere kan komme ud, og hvor medarbejder dagligt leverer borger sin avis, som hun ved at borger har stor glæde af at læse. Anden borger motiveres til daglig personlig pleje og tøjskift. Hos en tredje borger er det vigtigt at afstemme hjælpen dagligt, da der er variation i borgers funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne samarbejder med aftenvagt via avis og daglige notater, som printes ud og placeres i aftenvagtens brevbakke. Medarbejderne oplever, at samarbejdet er velfungerende.</p>

#### SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		<p>Der foreligger beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i faglige mål og handlingsanvisninger. Fx omkring mundpleje, vejrtrækning, ernæring, daglig hudpleje og udlevering af medicin.</p> <p>Hos en borger mangler der opdatering på fagligt mål for sondeernæring, da borger ikke længere får morgenmedicin i sonde.</p>
Observation	x			Tilsynet observerer, at der er taget hånd om sundhedsfaglige risici.
Borger	x			<p>Alle 16 borgere er trygge ved den hjælp, de modtager i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger og oplever, at der bliver taget hånd om relevante risici. En borger fortæller at have tendens til sår ved benskinne, som medarbejderne er særlige opmærksomme på at forebygge. Anden borger har nedsat appetit og væskeindtag og fortæller, at medarbejderne har en særlig opmærksomhed og motiverer borger til at spise og drikke.</p>

				Tredje borger fortæller, at medarbejderne hjælper med borgerens halskrave, som han dog ofte selv tager af på grund af generelt ubehag. Fjerde borger får daglig hjælp til inkontinens problematik, og flere borger får hjælp til støttestrømper, medicindosering og udlevering af daglig medicin, og alle borgere er meget tilfredse og trygge ved hjælpen.
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne redegør fagligt og kompetent for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats i hverdagen, fx omkring ernæring, mobilisering, hudpleje og opretholdelse af forsvarlig hygiejne. De borgere, som selv kan varetager egen medicin motiveres til dette, mens andre borgere får hjælp til medicindosering og udlevering af døgnæske eller løbende daglig udlevering.</p> <p>Der arbejdes med TOBS og daglig triagering og triageringsmøder to gange ugentligt med visitator, ergoterapeut og sygeplejerske. En medarbejder giver udtryk for, at der er mange mødedeltagere, da to grupper er blevet slået sammen, og anden medarbejder giver udtryk for, at møderne kunne afvikles mere effektivt.</p> <p>Medarbejderne løser delegerede sundhedslovsydelser og kender til delegeringspraksis.</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>12 borgere modtager hjælp til rengøring eller øvrige praktiske opgaver som skift af sengelinned eller indkøb.</p> <p>Der er udfyldt faglige mål i forhold til borgernes individuelle behov for hjælp og støtte til de praktiske opgaver med uddybende beskrivelser af hjælpen.</p>
Observation	x			Borgerens hjem fremstår med en hygiejnisk tilfredsstillende standard.
Borger	x			<p>Borgerne er tilfredse med den leverede kvalitet i rengøringen samt hjælpen til de praktiske opgaver, særligt når det er de faste medarbejdere, som kommer.</p> <p>To borgere giver udtryk for et særligt ønske om faste medarbejdere til at varetage opgaven.</p> <p>Flere borgere modtager hjælp til skift af sengelinned, bære affald ud, opvask og tøjvask, og alle tilkendegiver tilfredshed med kvaliteten.</p> <p>En borger får hjælp til at bære sit affald ud to gange ugentlig med to dages interval, men kunne ønske tre dage imellem hjælpen.</p>
Medarbejder	x			Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for indsatser omkring hygiejniske risikofaktorer i hjemmene. Medarbejderne fortæller, hvordan de yder

				støtte til praktiske opgaver, såsom at skifte sengetøj, foretage rengøring og bære affald ud.
--	--	--	--	---

## REHABILITERING (TRIVSEL I HVERDAGEN)

<b>Mål 6</b>				
<b>Der arbejdes med rehabilitering i relation til den enkelte borger</b>				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x		Der er oprettet fagligt mål i forhold til rehabilitering på fem borgere, og fem borgere deltager i træning på træningscenter. Hos en af de fem borgere er rehabiliteringsplan ikke aktuel længere. I forhold til tre borgere er det ikke aktuelt med rehabiliteringsplan, og hos tre borgere er der ikke oprettet rehabiliteringsplan.  De udfyldte rehabiliteringsplaner indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatser, og hvordan borgerens ressourcer medinddrages, fx selvstændigt at varetage ernæring, mobilisering, dele af den personlige pleje, eller at vedligeholde ressourcer i forbindelse med den personlige pleje.
Observation		x		Tilsynet observerer generelt sammenhæng mellem de beskrevne ressourcer og borgers tilstand. Hos en borger observeres manglende sammenhæng i forhold til rehabiliteringsmålet, da borger ikke længere modtager hjælp til påklædning og hudpleje.
Borger	x			Borgerne er i høj grad medinddraget i den daglige opgaveløsning og giver generelt udtryk for vigtigheden af selv at kunne være aktivt deltagende. Medarbejderne giver sig god tid og motiverer og støtter borgerne til at medinddrage deres ressourcer i de daglige opgaver.  Borgerne fortæller, hvordan de dagligt træner deres funktioner, fx i forbindelse med de personlige plejeopgaver, ernæring eller omkring varetagelse af praktiske opgaver. Fx selv lægge tøj sammen, træner i selv at smøre frokost, går daglige tur med ægtefælle og tørrer selv støv af. Flere af borgerne giver udtryk for, at formålet er at blive helt eller delvis selvhjulpne omkring opgaven eller at vedligeholde nuværende ressourcer.  To borgere fortæller, at de har klippekort, som de bruger til at køre ture, handle eller en tage ekstra snak med medarbejder, mens tredje borger har været tilbudt klippekort, men er ikke interesseret.
Medarbejder	x			Medarbejderne har i høj grad fokus på den rehabiliterende indsats, som er blevet naturligt integreret i forbindelse med levering af hjælpen og i de daglige opgaver. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan de medinddrager borgernes egne ressourcer i den daglige personlige pleje og omsorg. Medarbejderne motiverer og støtter borgerne til at gøre så meget som muligt selv.

## KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Mål 7				
Borgeren oplever respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	x			Tilsynet har ikke mødt medarbejdere i borgernes hjem. I interview med medarbejderne omtaler de borgerne respektfuldt og anerkendende.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for at være særdeles tilfredse med medarbejderne og roser i høj grad deres måde at være på. Medarbejderne er søde og hjælpsomme og udviser i høj grad en respektfuld adfærd. Borgerne oplever ligeledes en særdeles god og ordentlig omgangstone.
Medarbejder	x			Alle medarbejdere kan fagligt redegøre for handlinger, der sikrer respektfuld kommunikation med borgerne. Medarbejderne tager individuelle hensyn og afstemmer borgernes dagsform for at møde borgerne, hvor de er. De redegør blandt andet for, at det er vigtigt at udvise en rolig adfærd og vigtigt dagligt at spørge ind til borgernes velbefindende og ligeledes give sig god tid i hjemmet.

# TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsynet 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 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

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd

## 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 plejehjem, 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.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

---

PARTNERANSVARLIG  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Projektansvarlig  
MARGIT KURE  
Senior Manager  
m: 24295072  
e: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

