



Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Fritvalgsområdet - Kommunal hjemmepleje Øster
hjælp

Anmeldt tilsyn
Marts 2025

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om leverandøren.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og adresse: Hjemmeplejen Øster, Horsedammen 42B, 2605 Brøndby

Ledere: Mette Milo og Maria Rehr Madsen

Antal besøgte borgere: Fem

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. marts 2025.

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder af hjemmeplejen, to områdeledere og to planlæggere.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)
- Gennemgang af dokumentation for fem borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Gitte Lee Anderskov, sygeplejerske

Manager Christina Ryel, sygeplejerske

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Øster. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket fem borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren overordnet lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet enkelte mangler under temaerne; Dokumentation, Pleje og omsorg og praktisk hjælp, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Borgerne er generelt meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen. Dog kan tre borgere opleve manglende kontinuitet af medarbejdere, hvilket for en af de tre borgere opleves at påvirke kvaliteten af hjælpen negativt, idet medarbejderne ikke kender tilstrækkeligt til borgerens behov og vaner. Dertil oplever en borger, at hjælpen til indkøb via online supermarkedet ikke fungerer optimalt, da det er borgerens oplevelse, at medarbejderne har udfordringer med at finde de ønskede varer, eller at de ikke har kendskab til, hvordan applikationen til supermarkedet fungerer. Flere borgere tilkendegiver, at de har indflydelse på opgaveløsningen, og at medarbejderne er gode til at inddrage og støtte dem i at deltage i de daglige opgaver. Tilsynet vurderer, at den pleje, omsorg og praktiske støtte, som borgerne modtager i hjemmeplejen, generelt leveres med en god faglig kvalitet. Hjemmeplejen har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over deres tilgang til det sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende arbejde.

Tilsynets vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt, og at den tilrettelægges på borgernes præmisser, og borgerne oplever at blive spurgt ind til, hvad de ønsker hjælp til.

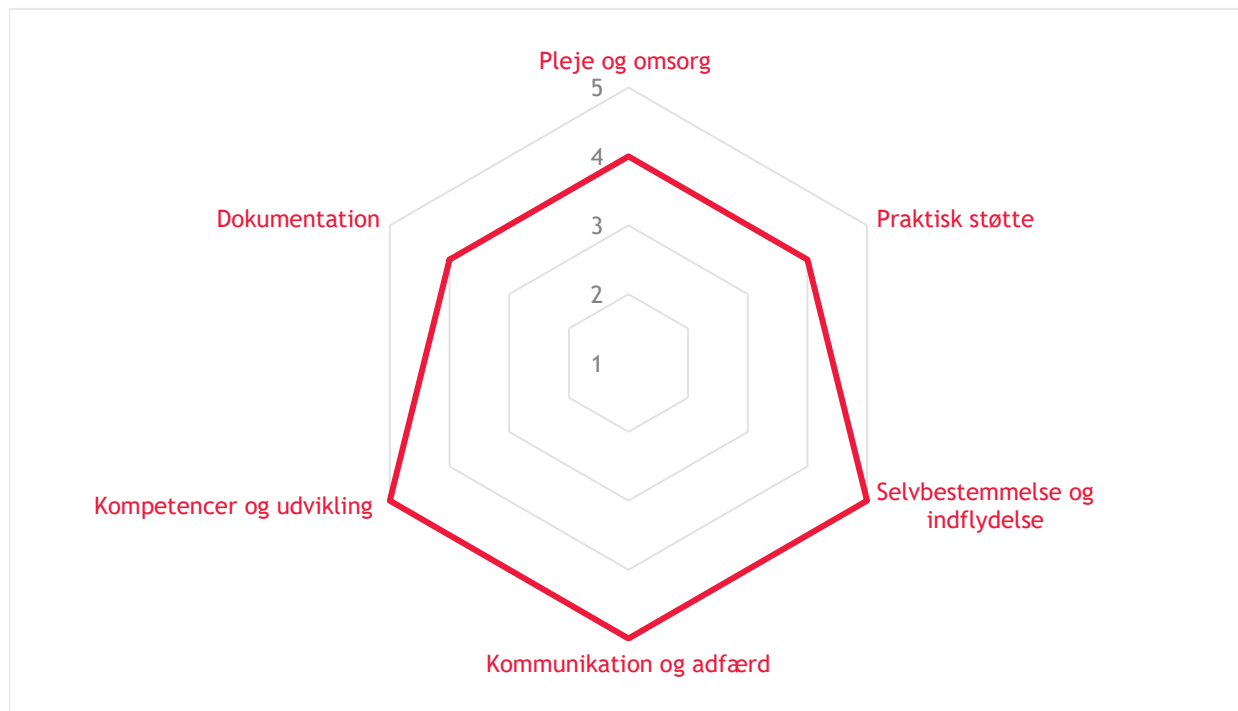
Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og at de oplever en imødekommende kultur. Medarbejderne er opmærksomme på at være respektfuld ved adgang til borgernes hjem, hvor de altid præsenterer sig, afstemmer besøgets formål, og tilpasser kommunikationsformen individuelt.

Vurderingen er, at dokumentationen vedrørende servicelovsindsatserne generelt er anvendelig og i høj grad understøtter kontinuitet i plejen. Dog er der mangler til funktionsevnetilstande og enkelte mangler til døgnrytmeplaner.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Pleje og omsorg

Tilsynet bemærker, at tre borgere italesætter manglende medarbejderkontinuitet, og en borger oplever, at det påvirker den oplevede kvalitet af plejen negativt.

Anbefalinger:

Pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det daglige fokus på at øge medarbejderkontinuiteten i tæt samarbejde mellem planlæggere og kontaktpersoner, samt at afløsere og vikarer sættes grundigt ind i opgaveløsningen inden selvstændig levering af ydelsen.

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at en borger oplever ikke at få tilstrækkelig hjælp til at bestille varer ved online supermarked, idet det opleves, at medarbejderne ikke kender systemet eller pga. sprogbarrierer ikke kan fremsøge de ønskede varer.

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på, at hjælpen til indkøb leveres af medarbejdere med kompetencer til opgaven.

Dokumentation

Tilsynet bemærker, at funktionsevnetilstande beskrives med mindre systematik, idet nogle ses med lange handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen leveres, og i mindre grad be-

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det fokuserede daglige arbejde med at sikre kvaliteten af dokumentationen, herunder med et særligt fokus

skrives ud fra FS3 metoden. Dertil bemærker tilsynet, at to døgnrytmeplaner har enkelte mangler i beskrivelsen af hjælpen til henholdsvis det sene aftenbesøg samt til særlig opmærksomhed omkring borgerens hukommelsesudfordringer.

på at systematisere beskrivelserne i funktionsevnetilstande samt handlevejledende beskrivelser af hjælpen i døgnrytmeplanerne.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at hjemmeplejen i efteråret 2024 har gennemgået en omorganisering af ledelsen, hvor der er fjernet et ledelseslag. Hjemmeplejen består nu af en leder for hele hjemmeplejen og to områdeledere til hvert af distrikterne Øster, Vester og Stranden. Områdeledelsen i Øster fremhæver, hvorledes der er et stort fokus på arbejdsmiljø, og hvorledes ledelsen prioriterer at være synlige for alle vagttag. Ledelsen deler sig over de tidlige og sene timer, så medarbejderne fra nattevagten møder en leder, inden de går hjem, ligesom der også er en leder til stede, når aftenvagten møder ind.

Hjemmeplejen Øster er på nuværende tidspunkt organiseret i to grupper, som hver er inddelt i to mindre teams. Medarbejderne i de enkelte teams samarbejder med gruppernes planlæggere om opgaverne. De to områdeledere deler på nuværende tidspunkt alle ledelsesopgaverne, hvor det er meningen, at opgaverne på sigt skal deles lidt mere op.

Overordnet er der i kommunen igangsat kompetenceudvikling for alle social- og sundhedshjælpere med over to års anciennitet, som alle tilbydes et 45-dages opkvalificeringskursus. Mange medarbejdere har allerede været af sted, og flere skal af sted i foråret 2025. Ledelsen fortæller, at medarbejderne er faste og stabile, og at det er sjældent, at der er opsigelser. Men fraværet af faste medarbejdere, der er på kursus, og borgernes stigende kompleksitet, bevirker, at der aktuelt anvendes en del vikarer fra kommunens eget vikarkorps. Her tilstræbes det, at det er de samme vikarer, der kommer igen. Ledelsen fortæller, at der er en rekrutteringsproces i gang, hvor ledelsen modtager relevante ansøgere, og derfor oplever ledelsen at kunne være kritisk i forhold til kun at indgå samarbejde med engagerede og dygtige medarbejdere.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Hjemmeplejen Øster modtog ved tilsynet i 2024 anbefalinger til temaerne Pleje og omsorg, Kommunikation og adfærd og Dokumentation. Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på alle anbefalinger. I forhold til anbefalingen til pleje og omsorg tilstræbes det, at dobbeltbesøg planlægges med minimum en fast medarbejder, så der ikke kommer to vikarer ud til en borger med høj kompleksitet. Dertil er der stor opmærksomhed på besvarelse af nødkald, hvor der tages log på kald, og der analyseres cases ift. læring.

I relation til anbefalingen omkring kommunikation og adfærd fortæller ledelsen, hvordan der har været og fortsat er opmærksomhed på medarbejdernes kommunikative kompetencer, herunder vigtigheden i at præsentere sig og at have opmærksom på en individuel tilpasset kommunikation. Det italesættes ligeledes, hvordan særlige opmærksomheder omkring kommunikation og adfærd beskrives i døgnrytmeplanen.

I forhold til anbefalingen til dokumentation er der arbejdet målrettet med kompetenceudvikling på området i samarbejde med hjemmeplejens udviklingssygeplejerske. Der er organiseret med systematisk undervisning og daglig sparring ved ressourcepersoner. Det er ledelsens oplevelse, at dokumentationen er blevet mere fyldestgørende. Dokumentation prioriteres i det daglige. Medarbejderne har dokumentationstid dagligt, og der er en oplevelse af, at medarbejderne i stigende grad er opsøgende ift. at tilrette og ajourføre dokumentationen. Dertil tages dokumentationen op til faglige møder, fx i samarbejdet med Visitationen eller andre tværfaglige møder. Social- og sundhedsassistenterne har fået ekstra tid om morgenen til at koordinere opfølgning på baggrund af observationsnotater, hvor der fx tages kontakt til hjælper om at være opmærksom på opfølgning ved den konkrete borger.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Pleje og omsorg

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på forskellig vis udtryk for, at de er blevet bevilget og modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og at de får den hjælp, som de er visiterede til. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje, og de fortæller, at de selv er aktive i forhold til de daglige opgaver. Fx fortæller en borger at have fået hjælp til bad lige inden tilsynsbesøget, og at det var god hjælp af den faste hjælper, som omtales ved navn, og der kender til borgerens rutiner, ønsker og behov. Medarbejderne kommer som aftalt, og alle borgerne er generelt trygge ved hjælpen. Tre borgere italesætter dog, at der kommer mange forskellige medarbejdere, som alle er hjælpsomme, men at de ville ønske lidt mere stabilitet. En borger udtrykker, at det særligt er et problem i weekender og aften timer, og en borger fortæller, at den manglende kontinuitet indimellem påvirker den oplevede kvalitet af plejen negativt, idet de mange forskellige medarbejdere ikke i alle tilfælde kender til borgerens komplekse plejebæhov.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med medarbejder

Medarbejderne redegør på faglig og reflekteret vis for pleje og omsorg til borgerne, hvor der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende med fokus på den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne motiveres til at anvende egne ressourcer aktivt. Alle borgere har en kontaktperson, som er den primære gennemgående medarbejder hos borgeren. Medarbejderne orienterer sig om borgerne ved det tværfaglige daglige arbejde og ved at læse observationsnotater fra det forrige døgn. Medarbejderne fortæller, at de sikrer den nødvendige hjælp til borgeren ved observation af borgeren, dialog med borgeren og ved at anvende døgnrytmeplanen.

I hjælpen til borgere med demens anvendes medarbejdernes viden om borgerens sygdom, som sættes i relation til borgerens adfærd. Der arbejdes med relationen til borgeren, så det sikres, at borgeren er tryk, før medarbejderen hjælper med den personlig pleje. Vurderes borgeren til at have et øget behov for hjælp, kontaktes Visitationen. Planlæggeren udarbejder ruteplanlægning ud fra kontaktpersoner, kompetencebehov og med fokus på pleje til særligt udsatte borgere. Medarbejderne mødes i de respektive teams til morgenmøde, hvor der evt. justeres i ruter, og ved behov hjælper de hinanden, og samarbejder på tværs.

Medarbejderne redegør for, at assistenter og sygeplejersker kontaktes ved tilstandsændringer hos borgerne, og der er opfølgende triagemøder tre gange ugentligt med borgergennemgang og deltagelse af leder og sygeplejerske. Borgernes plejebæhov drøftes på det ugentlige fællesmøde og på det ugentlige opfølgingsmøde med visitator.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Alle de besøgte borgere modtager hjælp til praktiske opgaver, mens en borger har privat rengøringshjælp. Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen og med kvaliteten af rengøringen samt de øvrige praktiske opgaver, såsom linnedskift, oprydning og bortskaffelse af affald. En borger oplever dog ikke at modtage tilstrækkelig hjælp til daglig rengøring af og omkring toilettet, som borgeren oplever at have behov for pga. helbreds-mæssige problemer. Borgeren er aktuelt visiteret til rengøring hver 3. uge. Ledelsen vil følge op på borgerens ønske.

En anden borger oplever ikke at få tilstrækkelig hjælp af medarbejderne til indkøb af varer (online supermarked), idet det opleves, at medarbejderne ikke kender systemet, eller pga. sprogbarrierer ikke kan fremsøge de ønskede varer.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der som udgangspunkt er helhedspleje, så den samme medarbejder udfører både plejeopgaver og praktiske opgaver, som fx opvask, bortskaffelse af affald og rengøring. Medarbejderne forsøger at inddrage borgerne i opgaver, fx kan nogle borgere hjælpe med at tørre støv af og skifte sengelinned. Det fremhæves, at borgernes mentale deltagelse også imødekommes ved at motivere borgeren til at fortælle, hvordan de selv plejer at udføre de forskellige opgaver.

Medarbejderne medtager handsker og håndsprit, og de anvender engangsforklæde ved personlige plejeopgaver med risiko for stænk og sprøjt. Medarbejderne informeres af sygeplejersken, hvis der er borgere med særlig smitterisiko, og de har let adgang til værnemidler. Lederen er god til at følge op og minde medarbejderne om smittefarer, ligesom det markeres med et advarselstegn i Nexus. Medarbejderne har desuden adgang til de hygiejniske retningslinjer på MyMedCards og de kan altid spørge sygeplejerskerne eller ledelsen ved tvivl.

2.6.3 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på forskellig vis udtryk for at opleve, at de har selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, de modtager. En borger tilkendegiver fx, at medarbejderne altid spørger til borgerens ønsker og behov, og en anden borger fortæller, at hjælpen leveres på det tidspunkt, som passer med borgerens døgnrytme. Borgerne oplever, at de bliver lyttet til, og de oplever alle at blive inddraget.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de, for at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, har fokus på, at de arbejder i borgernes hjem, og hvordan det er vigtigt, at borgerne oplever sig hørt og inkluderet. Borgerens selvbestemmelsesret respekteres. I tilfælde af, at en borger har nedsat kognitiv funktion, og gentagne gange afviser hjælp

til fx anretning af mad eller personlig pleje, vil medarbejderne tage kontakt til demens-konsulenten for sparring.

2.6.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på forskellig vis udtryk for at være meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Borgerne oplever medarbejderne som anerkendende og respektfulde. Fx fremhæver flere borgere, at medarbejderne træder ind i boligen som aftalt, fx ved selv at låse sig ind og straks give sig til kende. Dertil fremhæves det, at medarbejderne er imødekommende, søde og flinke.

Observation

Under interviewet med medarbejderne observeres der en respektfuld adfærd og kommunikation omkring borgerne og medarbejderne imellem.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne.

Medarbejderne fremhæver følgende som vigtige parametre i kommunikationen:

- At præsentere sig selv med det samme, når der trædes ind i hjemmet.
- At bære uniform og tydeligt navneskilt med Brøndby Kommunes logo, billede og navn.
- At rose borgerne og at tale til deres selvværd og selvtillid.
- At se borgerne i øjnene.
- At bruge fem minutter på at tale med borgerne, før en opgave påbegyndes.
- At respektere, at det er borgernes hjem.
- At tilpasse kommunikationen individuelt.
- At anvende viden om borgernes livshistorie til målrettet kommunikation.
- At være anerkendende.

2.6.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med ledelsen

Ledelsen redegør for, at næsten alle medarbejderne er faglærte, og de fleste social- og sundhedshjælpere har været på opkvalificeringskursus på Sosu-skolen. Det er ledelsens oplevelse, at det har været grænseoverskridende for mange medarbejdere at skulle igennem et ni ugers langt undervisningsforløb med prøver mv., men at medarbejderne kommer tilbage med fornyet energi og faglig stolthed.

Det fremhæves, at medarbejdergruppen er stabil, og at der sjældent modtages opsigelser. Ledelsen har fokus på at understøtte en lærende og udviklende kultur, hvor

lysten til at udvikle sig er et bærende kriterie i den aktuelle rekrutteringsproces. Hjemmeplejen er organiseret med ressourcepersoner på en række områder, som fx demens, dokumentation, forflytning og medicin.

Der planlægges undervisning i faglige temaer med en fast kadence, hvor der undervises i fx medicinhåndtering og KOL, og undervisningen afvikles af medarbejderne selv, af en sygeplejerske, udviklingssygeplejerske eller af eksterne undervisere. Der er tilsvarende månedlige møder for aftenvagten, hvor der ofte er undervisning i faglige emner.

Dertil har kommunen en kursusportal, hvor medarbejderne kan orientere sig i udbudte kurser, og det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er meget opsøgende.

ABC-demens e-learning anvendes til at styrke medarbejdernes kompetencer på demensområdet. Ressourceperson i demens mødes med jævnlige mellemrum med demenskonsulenten til sparring og drøftelse af borgerforløb.

Der arbejdes med kompetenceudvikling med afsæt i indsatskataloget, og ved delegering dokumenteres oplæringen på kompetenceskemaer.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der dagligt er mulighed for faglig sparring, og at der ofte er undervisning i faglige emner på fastlagte møder. Gruppens ressourcepersoner er tilgængelige i det daglige, og er meget villige til at videregive deres erfaring og viden. De faste tværfaglige møder, såsom triagemøder, teammøder samt assistentmøder, bidrager i høj grad til mono- og tværfaglig refleksion. En medarbejder har lige undervist i inhalationsmedicin, herunder håndtering af spacer, og en anden medarbejder har fornyeligt undervist i kvittering af medicin.

Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling. Sygeplejersker overdrager borgere i stabile forløb, og de underviser i forbindelse med delegering af opgaver. Medarbejdernes kompetencer dokumenteres på et kompetenceskema, og sygeplejerskerne foretager løbende opfølgning. Mange social- og sundhedshjælpere har været på opkvalificeringskursus, hvilket har været givtigt og lærerigt, idet medarbejderne nu 'taler samme sprog', og anvender samme viden i plejen.

2.6.6 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, hvor der kun ses få mangler. Der er generelt beskrivelser af borgerens ressourcer, mestring, motivation og livshistorie under generelle oplysninger eller i døgnrytmeplanen. I alle gennemgåede journaler er der oprettet relevante funktionsevnetilstande, men der ses variation i, hvordan tilstandene er udfyldt, hvor flere ses med beskrivelser af, hvordan hjælpen skal leveres, hvilket ikke er i overensstemmelse med FS3 metoden. Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Døgnrytmeplanen er overskuelig og systematisk opbygget, og indeholder generelt beskrivelser af handlinger i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger samt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx til væske, hudpleje og mobilisering. Dog mangler der i en døgnrytmeplan, for en borger med nedsat kognitiv funktion, handlevejledende beskrivelse af den socialpædagogiske tilgang, og for en anden borger mangler en beskrivelse af hjælpen på det sene aftenbesøg. Dertil ses en sparsom handlingsanvisning til på- og aftagning af kompressionsstrømper (delegeret SUL-ydelse til social- og sundhedshjælpere). Der er lagt vægt på at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, hvor det er relevant, fx hvordan borgeren gerne vil tåles, og borgerens ønsker

til adgangsforhold. Der ses beskrivelse ved observeret ændring, hvortil der ses dokumenteret relevant opfølgning med kontakt til sygeplejen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør på faglig og reflekteret vis for, hvordan der arbejdes målrettet med dokumentationen, så den understøtter kontinuitet i plejen. Der er en klar ansvarsfordeling og et tværfagligt samarbejde om at sikre den daglige dokumentation. Både social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter arbejder i generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner i et tæt samarbejde. Kontaktpersonen er ansvarlig for at sikre oprettelse af dokumentationens enkelte dele, men alle er ansvarlige for at opdatere dokumentationen, og at der dokumenteres så tidstro som muligt. Medarbejderne er selv ansvarlige for at give planlæggerne besked om behov for ekstra tid til dokumentation, når fx en døgnrytmeplan eller funktionsevnetilstande skal opdateres. Ressourcepersoner har et særligt ansvar for, at journalernes enkeltdele relateres korrekt i omsorgssystemet, så alle relevante oplysninger vises på mobilversionen af Nexus. Til teammøder sættes der navn på de medarbejdere, der står for at opdatere dokumentationen på de borgere der gennemgås.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det 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 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 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.