



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat hjemmeplejeleverandør af praktisk hjælp
Smiley Service

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om hjemmeplejen	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	7
3.2 Faglig kvalitet	7
3.3 Borgeroplevet kvalitet	10
4. Tilsynets formål og metode	12
4.1 Formål	12
4.2 Kontrolperspektivet	12
4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet	12
4.4 Tilsynets metoder	12
4.5 Tilsynets tilgang	13
5. Vurderingsskala	13
5.1 Tilsynets tilrettelæggelse	13
Om BDO	14

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

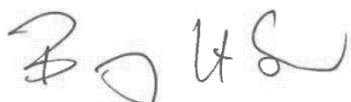
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejen og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete hjemmepleje.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og 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.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



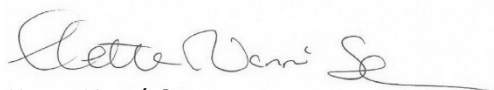
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om hjemmeplejen

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Navn og adresse: Smiley Service, Løntofte 2, 3070 Snekkersten

Leder: Hanne Okur

Antal borgere: 72

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. marts 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Interviews med to medarbejdere (to ufaglærte)
- Gennemgang af dokumentation hos fem borgere

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

Det overordnede indtryk af Smiley Service_er, at forholdene hos den private leverandør kan karakteriseres som

Gode og tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at der siden tilsynet i 2023, hvor der ikke blev givet anbefalinger, er arbejdet godt og tilfredsstillende med at holde kvaliteten af leveringen af den praktisk hjælp med fokus på høj kvalitet i opgaveløsningen. Ved dette års tilsyn er der fundet mindre udfordringer, som leverandøren vil kunne forbedre med en mindre indsats.

Dokumentation

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et godt og tilfredsstillende niveau i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Det er tilsynets vurdering, at den skriftlige dokumentation generelt er handlevejledende, og at borgernes samt medarbejdernes indsats beskrives i handlingsanvisningen. Dog vurderer tilsynet, at der for en borger mangler oprettelse af en handlingsanvisning til indsatsen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes efter en arbejdsplan, og hvorledes der meldes tilbage til leder ved ændringer.

Instrukser og procedurer

Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet relevante lokale instrukser og vejledninger. Det er dog tilsynets vurdering, at der mangler en vejledning i de hygiejniske retningslinjer, og at der forekommer mindre mangler i forhold til at opfylde formkrav til instrukser, hvilket er drøftet på tilsynsdagen. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i praksis. Medarbejderne har ikke kendskab til instrukserne, men de kontakter lederen, hvis der opstår problemstillinger, som medarbejderne ikke selv kan løse.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Service-loven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen, og borgerne oplever, at deres ønsker og vaner imødekommes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for området på tilfredsstillende vis, dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke er vidende om brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter.

Rehabiliterende og aktiverende hjælp

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne deltager aktivt i udførelsen af forskellige opgaver i relation til leveringen af den praktiske hjælp. Medarbejderne er bevidste om at motivere borgerne til at anvende deres ressourcer.

Demens

Tilsynet vurderer, ud fra medarbejderinterviewet, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold til demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for området, og at de kan fortælle om deres kommunikative overvejelser.

Borgerrettigheder

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

Hverdag for borgerne

Tilsynet vurderer, at borgerne finder, at de tilbudte ydelser passer til deres behov i hverdagen på et særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at samarbejdet med medarbejderne er godt, og at medarbejderne er venlige, og at de dertil har en respektfuld kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte borger.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at der ud fra interviews med ledelse og medarbejdere forekommer en særdeles tilfredsstillende imødekommelse i pårørendesamarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne er opmærksomme på at inddrage de pårørende aktivt i borgerforløbene for at understøtte et godt samarbejde. Der er ikke foretaget pårørendeinterview.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling

2.2.1 Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle borgerne har individuelle og handlevejledende handlingsanvisninger, som beskriver den visiterede rengøringsindsats.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at sikre, at leverandørens lokale retningslinjer og procedurer lever op til de formelle formkrav, samt at der udarbejdes vejledninger i forhold til de hygiejniske retningslinjer, jf. SSI - nationale infektionshygiejniske retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne opnår kendskab til anvendelse af korrekt værnemiddel ved rengøring, hvor der er risiko for stænk, som f.eks. rengøring af toilettet.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data:

Lederinterview

Ved sidste års tilsyn modtog leverandøren ingen anbefalinger.

Ledelsen fortæller, at leverandøren har haft fokus på at rekruttere kvalificeret personale, så høj kvalitet i opgaveløsningen hos borgerne opretholdes. Lederen fortæller, at hun selv kører ud til borgerne, og leverer ydelsen praktisk hjælp. Det er vigtigt for lederen selv at komme ud og observere hjemmene og borgerne, og derved opnå føling med, hvad der rører sig, og hvad borgerne ønsker og har brug for. Lederen understreger, at det samtidigt er en form for kvalitetssikring.

Lederen oplyser desuden, at medarbejderne er oplærte i at ringe til lederen ved den mindste tvivl om opgaveløsningen eller ved ændringer i en borgers tilstand, så der kan blive fulgt op med det samme.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der siden tilsynet i 2023, hvor der ikke blev givet anbefalinger, er arbejdet godt og tilfredsstillende med at holde kvaliteten af leveringen af den praktisk hjælp med fokus på høj kvalitet i opgaveløsningen. Ved dette års tilsyn er der fundet mindre udfordringer, som leverandøren vil kunne forbedre med en mindre indsats.

3.2 Faglig kvalitet

3.2.1 Dokumentation

Data:

OBSERVATION

Data er indhentet i journaler fra fem borgere.

HANDLINGSANVISNING

For fire ud af fem borgere er der oprettet og udarbejdet handlevejledende handlingsanvisninger. Handlingsanvisningerne fremstår med beskrivelse af, hvad borgerens rengøringsydelse kan indeholde, samt hvad borgeren selv udfører under feltet "Borgerens indsats", f.eks. rydder op, lægger sengetøj frem, tørrer stov af osv. Handlingsanvisningerne indeholder angivelse af dag og tidspunkt for levering af hjælpen. Hos den sidste borger er der ikke oprettet en handlingsanvisning på indsatsen.

Medarbejderne har ikke adgang til Nexus, hvorfor lederen overfører oplysningerne fra handlingsanvisningerne til medarbejdernes arbejdsseddel. Tilsynet får forklaret, at medarbejderne giver tilbagemelding til lederen, hvis de har ændringer til teksten på arbejdssedlen, så dokumentationen altid er ajourført. Tilsynet observerer, at beskrivelserne på arbejdssedlen stemmer overens med beskrivelserne i handlingsanvisningerne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at det udelukkende er lederen, der har adgang til den elektroniske omsorgsjournal. Medarbejderne arbejder efter en arbejdsplan, hvorpå den indsats, som er beskrevet i den elektroniske omsorgsjournal, er kopieret ind. Medarbejderne beskriver, at der er et tæt samarbejde med lederen i det daglige, hvis der observeres ændringer i en borgers tilstand, eller hvis medarbejderne er i tvivl om opgaveløsningen ved den konkrete borger.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et godt tilfredsstillende niveau i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at den skriftlige dokumentation generelt er handlevejledende, og at borgerens samt medarbejderens indsats beskrives i handlingsanvisningen. Dog vurderer tilsynet, at en borger mangler oprettelse af handlingsanvisning til indsatsen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes efter en arbejdsplan, og hvordan der meldes tilbage til leder ved ændringer.

3.2.2 Instrukser og procedurer

Data:

OBSERVATIONER

Instrukserne fremvises til tilsynet. Instrukserne indeholder arbejdsgang til medarbejderen i forhold til det enkelte område samt leverandørens kontaktoplysninger. Tilsynet har ved tilbagemeldingen på tilsynsdagen været i dialog med lederen om at opdatere instrukserne med ikrafttrædelsesdato, ajourføringsdato og ansvarlig ved navn. Tilsynet bemærker, at instruksen for rengøring i borgernes hjem mangler korrekt angivelse af værnemidler ved risiko for stænk, f.eks. ved rengøring af toilettet.

LEDELSESINTERVIEW

Lederen fortæller, at instrukserne er samlede i en mappe, som ligger på kontoret. Nye medarbejdere sættes ind i instrukserne ved ansættelse, og 'gamle' medarbejdere er ligeledes instruerede i at læse instrukserne. Lederen fortæller, at instrukserne jævnligt italesættes over for medarbejderne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, hvorledes der ageres, hvis en borger ikke lukker op ved besøget, jf. instruksen, som tilsynet bliver præsenteret for.

Medarbejderne beskriver desuden, at lederen kontaktes, hvis der opstår problemstillinger, som medarbejderne ikke selv kan løse. Medarbejderne kender umiddelbart ikke til mappen med instrukser.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet relevante lokale instrukser og vejledninger. Det er dog tilsynets vurdering, at der mangler vejledning i forhold til de hygiejniske retningslinjer, samt at der forekommer mindre mangler i forhold til at opfylde formkrav til instrukser, hvilket er drøftet på tilsynsdagen.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i praksis. Medarbejderne har dog ikke kendskab til instrukserne, men de kontakter lederen, hvis der opstår problemstillinger, som medarbejderne ikke selv kan løse.

3.2.3 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATION

De fem besøgte boliger fremstår rene og ryddelige, svarende til borgernes levevis.

BORGERINTERVIEW

Alle fem borgere oplever, at kvaliteten af rengøringen er tilfredsstillende, og at den praktiske hjælp passer til behovet samtidig med, at der er en oplevelse af, at ønsker og vaner imødekommes. En borger

fortæller, at medarbejderen fra den private leverandør er dygtig, og at der er oplevet kontinuitet de sidste to måneder i træk.

Alle fem borgere kender til fleksibel hjemmehjælp, og de benytter sig med glæde heraf. Flere borgere fortæller, at medarbejderne er gode til at spørge, om der er andre ting, de kan hjælpe med, før hjemmet forlades.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at hjælpen altid tager udgangspunkt i borgerens ønsker og behov. Ved hvert besøg spørges der ind til, om borgeren har særlige ønsker, og indsatsen tilrettelægges derefter.

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes fra rent til urent, og altid med handsker på. Der medbringes rene klude ved hvert besøg. Borgerne medinddrages til at tage del i hjælpen i det omfang, det er muligt. Medarbejderne fortæller, at de altid benytter værnemidler i form af handsker, men dog ikke engangsforklæder ved rengøring af toiletter. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer, og hvordan de adskiller klude og andre remedier fra rent til urent i boligerne.

Medarbejderne oplyser desuden, at særlige oplysninger om, hvorledes indsatsen skal udføres, bliver skrevet på arbejdsplanen, eller lederen ringer og giver besked herom.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen, og borgerne oplever, at deres ønsker og vaner imødekommes.

Tilsynet vurderes, at medarbejderne kan redegøre for området på tilfredsstillende vis, dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke er vidende om brug af engangsforklæder i forbindelse med rengøring af toiletter.

3.2.4 Rehabiliterende og aktiverende hjælp

Data:

BORGERINTERVIEW

Alle fem borgere oplyser, at de ønsker at gøre de ting, som de selv kan mestre. Ligeledes oplyser alle borgerne, at de selv udfører enkelte ting i relation til rengøringen, f.eks. støver de af, lægger sengetøj frem eller rydder op.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at ved første besøg vil det blive vurderet, hvad borgeren selv kan. Borgeren vil som udgangspunkt blive guidet til at deltage i hjælpen, så meget som muligt. F.eks. vurderes det, om borgeren kan sidde på sengekanten og hjælpe med at skifte hovedpudebetræk. Medarbejderne oplever, at borgerne giver udtryk for tilfredshed, når de kan tage aktiv del i hjælpen. Mange borgere er selv i stand til at støve af og rydde op.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at borgerne deltager aktivt i udførelsen af forskellige opgaver i relation til leveringen af den praktiske hjælp. Medarbejderne er bevidste om at motivere borgerne til at anvende deres ressourcer.

3.2.5 Demens

Data:

OBSERVATION

Det har ikke været muligt at udtrække en borger med demens til at deltage i tilsynet. Ledelsen fortæller, at Smiley Service leverer hjælp til én borger med demens. Ledelsen forsøger at tage telefonisk kontakt til borgeren, men borgeren/pårørende tager ikke telefonen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at det på deres arbejdsseddel er beskrevet, hvis en borger har hukommelses- eller andre kognitive funktionsnedsættelser. Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt i kommunikationen med borgere med demens at præsentere sig, tale roligt og kortfattet og at have øjenkontakt. Det vurderes ved den enkelte borger, hvor meget der skal samtales undervejs.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, ud fra medarbejderinterviewet, at der arbejdes med faglige tiltag i forhold til demens, så der sikres særdeles tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende redegør for området, og at de kan fortælle om deres kommunikative overvejelser.

3.3 Borgeroplevet kvalitet

3.3.1 Borgerrettigheder

Data:

BORGERINTERVIEW

Borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp, de har behov for og den hjælp, de er visiterede til. Hjælpen bliver leveret på faste ugedage på et aftalt tidspunkt. I tilfælde af ændringer bliver borgerne kontaktet pr. telefon. Borgerne oplever ikke, at der har været aflysninger, men kun enkelte små ændringer i forhold til tidspunktet for leveringen. Borgerne oplyser, at det har stor betydning at vide, hvornår hjælpen bliver leveret, samt at det er faste kendte medarbejdere, der kommer i deres hjem.

I tilfælde af utilfredshed eller ved behov for at klage oplyser borgerne, at de vil ringe til leverandøren. Flere af borgerne angiver, at der ikke er behov for at klage.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderen fortæller, at borgerne medinddrages ved alle besøg, hvor der spørges ind til ønsker og behov i forhold til rengøringsindsatsen. Borgerne kontaktes altid, hvis der skulle være ændringer til tidspunkt for besøget.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

3.3.2 Hverdag for borgerne

Data:

OBSERVATIONER

I forbindelse med udvælgelse af borgerne observerer tilsynet, at lederen kontakter borgerne pr. telefon. Dialogen med borgerne er anerkendende og imødekomende. Det respekteres, hvis borgeren siger "nej tak" til besøg af tilsynet.

BORGERINTERVIEW

Alle fem borgere oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. Borgerne oplever, at samarbejdet med leverandøren er godt, at der kommer faste medarbejdere, og at kommunikationsformen er respektfuld og venlig. Alle borgerne giver udtryk for, at der er et godt samarbejde med leverandøren.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der ved ankomst i borgerens bolig altid hilses pænt på borgeren, og at medarbejderne præsenterer sig. Medarbejderne oplyser, at kommunikationen skal være venlig og imødekomende. Medarbejderne oplyser desuden, at rengøringen skal udføres i et samarbejde med borgeren. Observerer medarbejderne ændringer i borgerens tilstand eller adfærd, kontaktes lederen.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne finder, at de tilbudte ydelser passer til deres behov i hverdagen på et særdeles tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at samarbejdet med medarbejderne er godt, og at medarbejderne er venlige, og at de har en respektfuld kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte borger.

3.3.3 Pårørende

Data:

PÅRØRENDEINTERVIEW

Alle fem interviewede borgere bor alene, og de har ikke pårørende til stede under besøget. Borgerne står selv for kontakten til Smiley Service, og de varetager selv egne sundhedsinteresser, hvorfor det ikke er vurderet relevant at kontakte pårørende under tilsynet.

LEDELSESINTERVIEW

Der tilstræbes et tæt samarbejde med de pårørende. Ledelsen fortæller, at det primært er pårørende til borgere med demens, som leverandøren har den tætteste kontakt med. Det oplyses, at det primært er lederen, der har kontakten til de pårørende.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderen oplyser, at der altid udvises respekt og samme venlige kommunikation med borgerens pårørende i hjemmet som med borgeren.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ud fra interviews med ledelse og medarbejdere forekommer en særdeles tilfredsstillende imødekommenhed i pårørendesamarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne er opmærksomme på at inddrage de pårørende aktivt i borgerforløbene for at understøtte et godt samarbejde. Der er ikke foretaget pårørendeinterview.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte borger
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Uanset, hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

4.2 Kontrolperspektivet

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til de centrale krav til deres arbejde.

4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet

Læringsaspektet udfoldes på flere måder. Dette sker dels via medarbejderinterviews med spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interview og dialog med borgerne og evt. pårørende for at belyse den borgeroplevede kvalitet. Spørgsmålene kan desuden danne grundlag for videre refleksion samt understøtte kvalitetsudviklingen og læring hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - i praksis. Dette giver indblik i medarbejdernes rutiner samt udviklingsområder og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På denne måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

Tilsynet understøtter de bærende principper for kommunale tilsyn, som beskrevet i Politik for tilsyn - Helsingør Kommune.

4.4 Tilsynets metoder

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Helsingør Kommune tager BDO udgangspunkt i faste skabeloner, udviklet på baggrund af tilbudsmaterialet og med fokus på objektivitet.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige undersøgte temaer. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling. Der veksles i tilgangen mellem forskellige metoder henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

4.5 Tilsynets tilgang

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang med fokus på at lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

5. Vurderingsskala

Efter ønske fra Helsingør Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved tilsynene:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi

5.1 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandards, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, med en sundhedsfaglig baggrund.

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.