

A close-up photograph of a pine branch with snow. The pine needles are green and sharp, and the snow is white and fluffy. The background is blurred. A red vertical bar is visible in the top left corner.

# Hedensted Kommune

SOCIAL OMSORG

Årsrapport 2022

Unmeldte tilsyn i Hjemmeplejen

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>UANMELDTE TILSYN I HJEMMEPLEJEN .....</b>	<b>4</b>
1.1	SAMLET VURDERING .....	4
1.2	TVÆRGÅENDE ANBEFALINGER.....	5
1.3	VURDERING AF TEMAER .....	7
1.3.1	Dokumentation .....	7
1.3.2	Personlig pleje og omsorg .....	9
1.3.3	Praktisk støtte .....	11
1.3.4	Kommunikation og adfærd.....	12
1.3.5	Kompetencer og udvikling .....	13
1.4	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	14
<b>2.</b>	<b>FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>15</b>
2.1	FORMÅL .....	15
2.2	METODE .....	15
2.3	VURDERING .....	16

## Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af uanmeldte 2022 tilsyn, som BDO har foretaget hos kommunale og private leverandører af hjemmepleje i Hedensted Kommune.

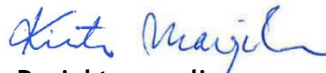
Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering og tværgående anbefalinger for hjemmeplejen. De samlede vurderinger er fremstillet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for hver hjemmeplejeleverandør for 2022. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer i tilsynet. For hvert tema er der indsat et cirkeldiagram med den samlede fordeling af vurderinger hos hjemmeplejeleverandørerne i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt til vurdering ved tilsynene.

Med venlig hilsen



**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)



**Projektansvarlig**  
Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

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



# 1. UANMELDTE TILSYN I HJEMMEPLEJEN

## 1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Hedensted Kommune foretaget uanmeldte tilsyn med kommunens syv kommunale hjemmeplejeleverandører og tre private leverandører, hvoraf to udelukkende leverer rengøring og praktisk hjælp. For samtlige hjemmeplejegrupper er der i forlængelse af tilsynet udarbejdet tilsynsrapporter, fraset hjemmeplejegrupperne Hedensted og Løsning, som efter aftale med Hedensted Kommune har modtaget én samlet rapport. I årsrapporten er antallet af leverandører derfor ni, da hjemmeplejegrupperne Hedensted og Løsning i årsrapporten udgør en samlet gruppe.

Tilsynene er afviklede i perioden fra oktober 2022 til februar 2023. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hver leverandør i relation til fem temaer.

Tilsynene omfatter for alle ni leverandører tre fælles temaer:

- Dokumentation
- Praktisk støtte
- Kommunikation og adfærd

De syv leverandører, som leverer personlig pleje, er desuden vurderet på temaerne:

- Personlig pleje og omsorg
- Kompetencer og udvikling

På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og analyser heraf er tilsynet kommet frem til nedenstående samlede vurdering:

Det er tilsynets samlede vurdering, at Hedensted Kommunes leverandører generelt er velfungerende, og at leverandørerne arbejder målrettet med kvalitetssikring af kerneydelsen og med kommunens aktuelle udviklingsområder.

Personlig pleje og støtte leveres med en høj faglig standard, og borgerne er overvejende tilfredse med hjælpen, som svarer til deres behov. Medarbejderne kan redegøre for de faglige indsatser, hvor anvendelse af TOBS indgår metodisk i arbejdet med sundhedsfremme og forebyggelse. Medarbejderne arbejder rehabiliterende i leveringen af kerneydelsen, men tilsynet vurderer, at en generel udfordring er at sikre systematik i den målrettede rehabiliterende indsats i § 83a forløb, ligesom dokumentationen i relation hertil ikke til fulde understøtter indsatsen.

Tilsynet vurderer, at leverandørerne arbejder ihærdigt med dokumentationen, men at især den sundhedsfaglige dokumentation fortsat bør have ledelsesmæssig opmærksomhed. For de private leverandører gør det sig gældende, at de mangler tydeligt kendskab til ansvarsfordelingen vedrørende dokumentationspraksis.

Det er tilsynets vurdering, at rengøringsydelser og praktisk støtte leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og at der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i borgernes hjem.

Borgerne er generelt tilfredse med omgangstonen og medarbejdernes adfærd, og medarbejderne anerkendes for at være omsorgsfulde og imødekommende. Medarbejderne kommunikerer på en anerkendende og respektfuld måde med borgerne, og medarbejderne kan relevant redegøre for, hvad de lægger vægt på i den individuelle kommunikation og i deres samarbejde med borgerne, hvor en professionel tilgang tilstræbes. Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge omsorgstræthed og forråelse ved at give og modtage kollegial feedback samt inddrage ledelsen, hvis det skønnes nødvendigt.

Hjemmeplejen i Hedensted Kommune har i varierende grad rekrutteringsudfordringer, hvilket påvirker det samlede kompetenceniveau for enkelte hjemmeplejegrupper, som ligeledes har et højt forbrug af ufaglærte medarbejdere og et moderat sygefravær. Derudover er anvendelsen af VAR-portalen og kompetenceafklaring, jf. kommunens retningslinjer, ikke fuldt ud integreret hos enkelte leverandører.

## 1.2 TVÆRGÅENDE ANBEFALINGER

Tilsynene har givet anledning til i alt 39 anbefalinger.

Nedenfor gennemgås anbefalinger til tværgående indsatser for leverandører af hjemmepleje i Hedensted Kommune. Anbefalingerne retter sig mod den videre kvalitetssikring og -udvikling inden for temaerne i tilsynet. De tværgående anbefalinger tager afsæt i de tre temaer, der har udløst flest anbefalinger.

Det samlede antal anbefalinger for det enkelte tema fremgår af parenteserne nedenfor.

### Dokumentation (25 anbefalinger)

Det er tilsynets overordnede vurdering, at der i hjemmeplejen generelt er behov for at arbejde mere systematisk med at kvalificere og udvikle dokumentationen i Cura. Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejeleverandørerne arbejder målrettet på at kvalificere dokumentationen, så borgernes generelle oplysninger og besøgsplaner afspejler borgernes helhedssituation, og borgernes behov for pleje og omsorg over hele døgnet.

Tilsynet anbefaler desuden en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på, at borgernes samlede helbredsituation opdateres i helbredstilstande, og at tilknyttede handlingsanvisninger opdateres med fyldestgørende beskrivelser af den aktuelle sundhedsfaglige indsats i tæt samarbejde med hjemmesygeplejen.

Derudover anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt sikres, at dokumentationen for borgere i § 83a forløb systematisk opdateres med beskrivelser af borgers mål, progression og fyldestgørende beskrivelser af den rehabiliterende indsats.

Tilsynet anbefaler desuden, at de leverandører, der ikke allerede afvikler intern journalaudit, indfører dette med henblik på at kvalitetssikre den aktuelle dokumentationspraksis. Tilsynet anbefaler samtidigt, at Hedensted Kommune forventningsafstemmer deres ansvarsområde ift. dokumentationspraksis med de private leverandører.

### Personlig pleje og omsorg (6 anbefalinger)

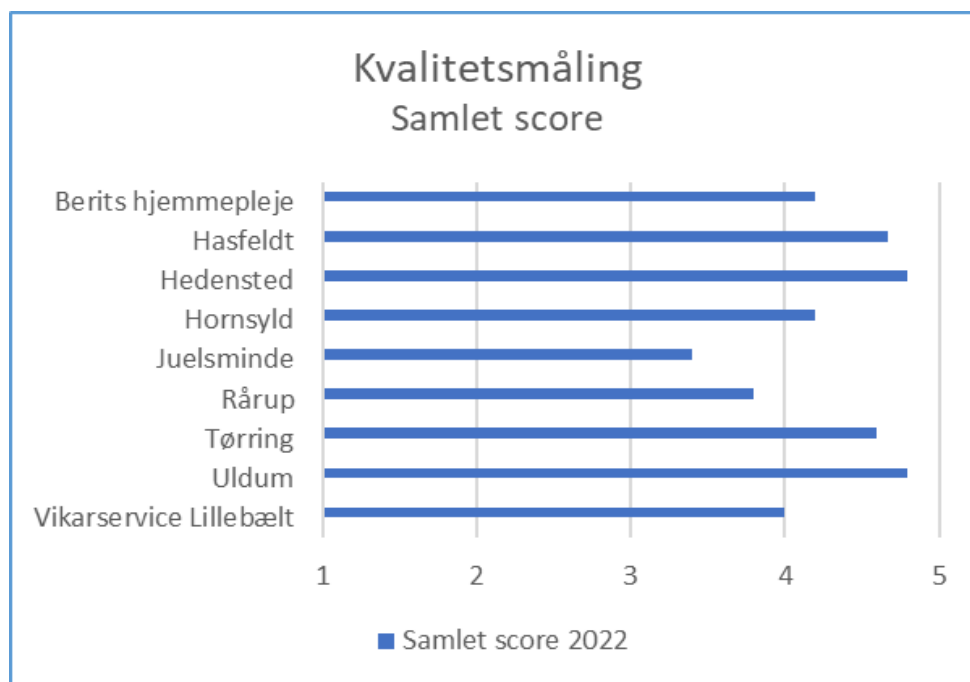
For at forbedre borgernes oplevelser af hjælpen til personlig pleje og omsorg anbefaler tilsynet, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på at sikre kontinuitet og sammenhæng i de samlede leverede ydelser, herunder at medarbejdere introduceres tilstrækkeligt til opgaverne forud for borgerbesøg. Tilsynet anbefaler ligeledes et ledelsesmæssigt fokus på, at den målrettede rehabiliterende og tværfaglige indsats optimeres med henblik på at kvalitetssikre indsatsen til borgere i § 83a forløb.

### Kompetencer og udvikling (5 anbefalinger)

Tilsynet anbefaler lederne af hjemmeplejen et fortsat fokus på at sikre fastholdelse og rekruttering af kompetente faglærte medarbejdere, så rette kompetencer og ressourcer til opgaverne er til stede.

Tilsynet anbefaler et ledelsesmæssigt fokus på anvendelsen af VAR-portalen ifm. kvalitetssikringen af kerneydelsen, samt at medarbejderne kompetenceafklares, jf. kommunens gældende retningslinjer.

Nedenstående graf viser den samlede score for den enkelte hjemmeplejeleverandør ved dette års tilsynsrunde.



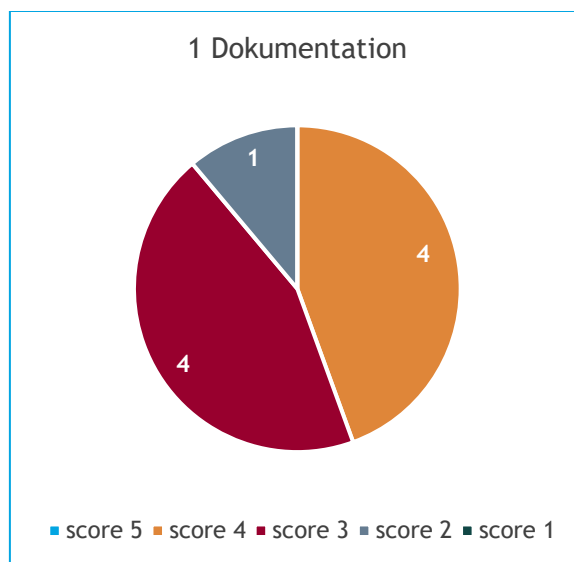
For de to private leverandører Hasfeldt og Vikarservice Lillebælt gælder, at de udelukkende leverer praktisk hjælp, og de er derfor kun vurderet på tre temaer.

De øvrige leverandører leverer både praktisk hjælp samt personlig pleje og støtte, og de er derfor vurderet på fem temaer.

## 1.3 VURDERING AF TEMAER

### 1.3.1 Dokumentation

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer for temaet *Dokumentation* for de ni leverandører af hjemmepleje.



Tilsynets overordnede vurdering er, at Hedensted Kommunes leverandører af hjemmepleje i middel grad lever op til indikatorerne for temaet *Dokumentation*.

Fire leverandører opnår scoren 4 i relation til dokumentationspraksis, og en af de fire er en privat leverandør. For de tre kommunale leverandører er dokumentationen opdateret og fyldestgørende udfyldt, fraset enkelte mangler. Til grund for vurderingerne finder tilsynet varierende årsager, som fx mangelfuld opdatering af generelle oplysninger og besøgsplaner, ligesom handleanvisninger i enkelte tilfælde ikke er ajourførte. Ved en borger i § 83a forløb mangler der tydelig beskrivelse af den rehabiliterende tilgang. For den private leverandør gør det sig gældende, at leverandøren kan oplyse om arbejdsgange vedrørende dokumentationspraksis, men at tilsynet finder en køreliste, der ikke er opdateret, hvilket ligger til grund for vurderingen.

De fire leverandører, som opnår scoren 3, har det til fælles, at dokumentationen kun delvist er opdateret og fyldestgørende udfyldt. To ud af de fire leverandører er private, og her gør det sig gældende, at leverandørerne ikke tydeligt kan redegøre for deres ansvarsområde eller kommunens retningslinjer for dokumentationspraksis.

Derudover ses borgernes behov for pleje og omsorg handlingsvejledende beskrevet, men med enkelte mangler, fx ses manglende fyldestgørende beskrivelse af en borgers plejebenhov om aftenen. Generelle oplysninger er delvist udfyldte, og der mangler i enkelte tilfælde beskrivelser af borgernes livshistorier, ligesom borgernes ressourcer, mestringsevne og vaner ikke konsekvent fremgår. Borgernes funktionsevnetilstande er overvejende opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

Helbredstilstande er fraset enkelte mangler opdaterede, hvorimod handleanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser i flere tilfælde mangler ajourføring og beskrivelse af den konkrete sundhedsfaglige indsats.

Hos de to kommunale leverandører, som begge leverer ydelser til borgere i § 83a forløb, ses dokumentationen i relation til den rehabiliterende indsats med flere mangler, fx er tilstande og helbredsoplysninger ikke opdaterede ifm. opstart af §83a forløb.

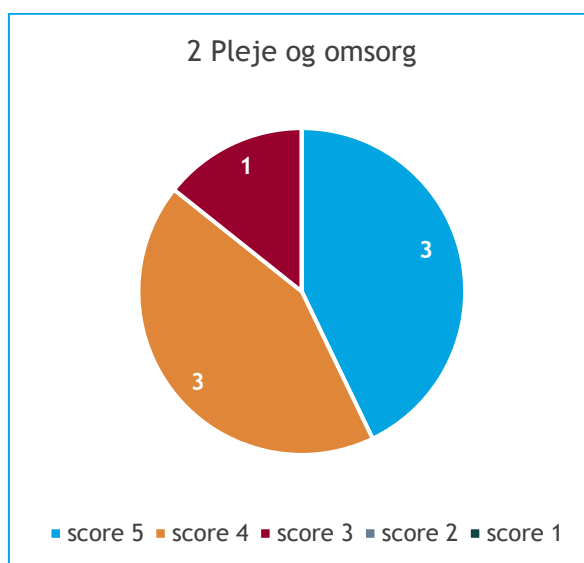
Tilsynet bemærker, at dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

For leverandøren, der opnår scoren 2, er den samlede dokumentation usystematisk opdateret, og der mangler generelt sammenhæng i dokumentationen. Tilsynet finder mangler inden for samtlige områder, og dokumentationen på en borger i §83a forløb er fx ikke opdateret med fyldestgørende beskrivelser af den rehabiliterende indsats, borgerens ressourcer samt tilgang, ligesom borgerens mål og progression ikke fremgår. Tilsynet har givet leverandøren seks anbefalinger i relation til temaet.



### 1.3.2 Personlig pleje og omsorg

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer for temaet *Personlig pleje og omsorg* for de syv leverandører af hjemmepleje, der leverer personlig pleje og omsorg.



Tilsynets overordnede vurdering er, at Hedensted Kommunes leverandører af hjemmepleje i høj grad lever op til indikatorerne inden for *Personlig pleje og omsorg*.

Tre leverandører opnår scoren 5, og her gælder det, at indikatorerne på området i meget høj grad er opfyldte, og der er dermed ikke givet anbefalinger på området. For de tre leverandører gør det sig gældende, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, samt at borgerne oplever at få den hjælp og støtte, som de har behov for, hvortil borgerne samtidig italesætter tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Flere af borgerne beskriver medarbejderne som hjælpsomme og omsorgsfulde, og borgere i § 83a forløb anerkender medarbejderne for at støtte og hjælpe dem med at nå deres mål. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med at sikre, at borgerne modtager pleje og støtte af høj faglig kvalitet ud fra en rehabiliterende tilgang, ligesom sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder anvendelsen af TOBS, er integreret i kerneydelsen.

For de tre leverandører, hvoraf en er privat, der har opnået scoren 4, gælder det, at borgerne overvejende oplever at modtage den hjælp og pleje, de har brug for, ligesom de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af de leverede ydelser. Flere borgere roser de faste medarbejdere, men enkelte borgere tilkendegiver undren over, at der kommer så mange forskellige medarbejdere. En enkelt borger oplever utryghed ved den manglende kontinuitet, ligesom en borger og dennes pårørende oplever, at ikke alle medarbejdere er oplærte til opgaverne. Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den tværfaglige rehabiliterende indsats, fraset en borger, som ikke oplever, at hjælpen understøtter borgerens behov.

Medarbejderne beskriver, at systematiske metoder og faglige tilgange sikrer kontinuitet i de leverede ydelser, hvor flere leverandører ved det fælles indmøde kort drøfter borgerne med udgangspunkt i dokumentationen, ligesom kørelister og tilknytning til faste områder medvirker til den samlede kontinuitet. Hos to leverandører oplyser medarbejderne, at planlægningen ikke til fulde understøtter kontinuiteten, hvilket hos den ene borger primært er relateret til weekender.

Tilsynet vurderer, at pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og at borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og vaner.

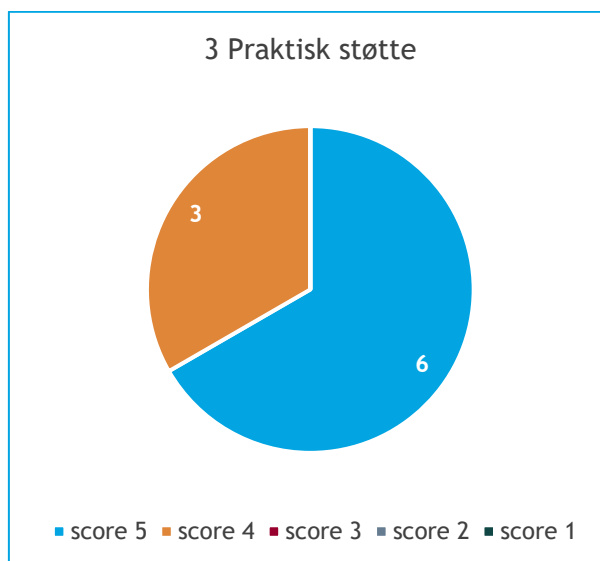
En leverandør har modtaget scoren 3, og her tilkendegiver borgerne ligeledes overvejende tilfredshed med den hjælp, de ydes til personlig pleje. Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som delvist svarer til deres behov, idet flere borgere har kritikpunkter til leveringen af konkrete ydelser. En borger i § 83a forløb beskriver god støtte fra den tilknyttede terapeut, men borgeren oplever ikke, at medarbejderne motiverer og understøtter borgerens rehabiliteringspotentiale.

Medarbejderne tilkendegiver, at nye arbejdsgange har medført større borgerkendskab, hvilket har en positiv effekt på kontinuiteten. Medarbejderne oplyser at arbejde rehabiliterende, men de oplever, at dokumentationen vedrørende borgere i § 83a forløb ikke til fulde understøtter det rehabiliterende sigte, hvilket påvirker den samlede rehabiliterende indsats.

Tilsynet vurderer, at pleje og omsorg leveres med en tilfredsstillende borgeroplevelse og faglig kvalitet, og at borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og livsstil.

### 1.3.3 Praktisk støtte

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer for temaet *Praktisk støtte* for de ni leverandører af hjemmepleje.



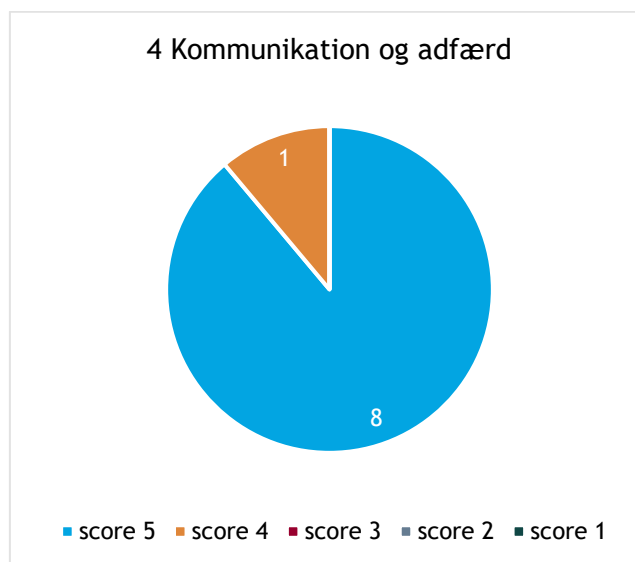
Tilsynets overordnede vurdering er, at Hedensted Kommunes leverandører af *Praktisk støtte* i høj grad lever op til indikatorerne.

Seks ud af de ni leverandører leverer den praktiske støtte, så indikatorerne på området i meget høj grad opfyldes. Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager den bevilgede hjælp til rengøring, vasketøj og praktiske opgaver som aftalt, og at de generelt er tilfredse hermed. Borgerne anerkender medarbejderne for at efterlade deres hjem ryddeligt, samt at medarbejderne udviser hensyn til borgernes behov og ønsker. Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i borgernes hjem, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med udgangspunkt i hygiejniske principper, som nyansatte ligeledes oplæres i.

Leverandører, der har modtaget scoren 4, leverer den praktiske støtte, så borgerne generelt er tilfredse med hjælpen. Dog tilkendegiver en borger manglende hjælp til den visiterede tøjvask. Der ses generelt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, svarende til borgernes livsstil og vaner. Til grund for vurderingen ved to leverandører tillægges det betydning, at medarbejderne ikke overholder hygiejniske retningslinjer, idet de hhv. anvender håndsmykker og har lakerede negle, mens de er i tjeneste.

### 1.3.4 Kommunikation og adfærd

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer for temaet *Kommunikation og adfærd* for de ni leverandører af hjemmepleje.



Tilsynets overordnede vurdering er, at Hedensted Kommunes leverandører af hjemmepleje i høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Kommunikation og adfærd*.

Otte leverandører har opnået scoren 5. For disse leverandører gælder det, at både borgere og pårørende oplever en imødekommende og respektfuld adfærd fra medarbejderne. Flere borgere oplever tryghed ved medarbejderne, og borgerne fremhæver medarbejdernes gode humør og anerkendende tilgang, hvor de ofte spørger ind til borgernes ve og vel. Medarbejderne kan redegøre relevant for, hvad de lægger vægt på i den individuelle kommunikation og i samarbejdet med borgerne, hvor en professionel og ligeværdig omgangsform er prioriteret. Medarbejdere og ledelse har relevant fokus på at forebygge omsorgstræthed og forråelse.

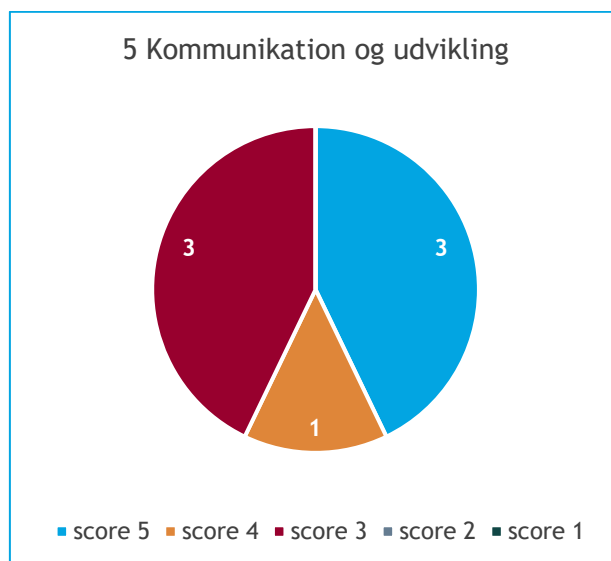
Hos en leverandør vurderer tilsynet, at indikatorerne for kommunikation og adfærd i høj grad er opnået, og her er der givet scoren 4. Borgerne oplever også her en respektfuld og anerkendende kommunikation, men en borger tilkendegiver, at sprogvanskeligheder ind imellem udfordrer samarbejdet.

Medarbejderne kan redegøre for, at de tilpasser deres kommunikation til den enkelte borgers aktuelle helhedssituation, dagsform og jargon. Medarbejderne er generelt opmærksomme på at give og modtage feedback for at forebygge omsorgstræthed og forråelse, ligesom ledelsen anerkendes for at være synlig og nærværende.

Tilsynet observerer medarbejdere, der anvender en professionel adfærd og kommunikation i samspillet med borgerne og i omtalen af borgere og pårørende.

### 1.3.5 Kompetencer og udvikling

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer for temaet *Kompetencer og udvikling* for de syv leverandører af hjemmepleje, der leverer personlig pleje.



Tilsynets overordnede vurdering er, at Hedensted Kommunes leverandører af hjemmepleje i høj grad lever op til indikatorerne inden for temaet *Kompetencer og udvikling*.

Tre leverandører opnår scoren 5, og her er indikatorerne opfyldte i meget høj grad. Gældende for leverandørerne er, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, samt at der er et kontinuerligt fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, svarende til målgruppens kompleksitet og behov. Leverandørerne afholder MUS, og der er implementeret faste mono- og tværfaglige møder, ligesom medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af gældende kliniske retningslinjer, herunder vedrørende praksis for uddelegering.

For en privat leverandør er indikatorerne i høj grad opfyldte, hvilket har medført scoren 4. Her ses et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for, hvortil medarbejderne generelt finder sig godt klædt på til opgaverne. Medarbejderne efterspørger dog mere undervisning i faglige emner i relation til kerneydelsen.

Tre leverandører, som er under samme ledelse, opfylder indikatorerne i middel grad. Tilsynet vurderer, at de tre leverandører aktuelt har et midlertidigt kompetencetab, grundet et moderat sygefravær, vakante stillinger og et højt forbrug af ufaglærte afløsere, hvilket ledelsen arbejder målrettet på at løse. Derudover vurderer tilsynet et varierende behov for, at leverandørerne implementerer VAR-portalen samt sikrer, at medarbejderne kompetenceafklares, jf. kommunens retningslinjer.

## 1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynene for hjemmeplejen 2022 har givet anledning til i alt 39 anbefalinger.

I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på tema-niveau. Leverandører markeret med rødt leverer udelukkende rengøring og praktisk støtte.

Hjemmepleje enhed/ leverandør	Dokumen- ta- tion	Personlig pleje og omsorg	Praktisk støtte	Kommuni- kation og adfærd	Kompetencer og udvikling	I alt
Uldum	2					2
Tørring	2	2				4
Rårup	4	1		1	1	7
Juelsminde	6	2			2	10
Hornsyld	3				1	4
Hedensted	2					2
Berits hjemme- pleje	3	1			1	5
Hasfeldt	1		1			2
Vikarservice Lillebælt	2		1			3
<b>I alt</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>39</b>

## 2. FORMÅL OG METODE

### 2.1 FORMÅL

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

- Om borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og de beslutninger, der er truffet af byrådet samt kommunens kvalitetsstandarder og øvrige kommunale beslutninger.
- Om hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt forsvarligt.
- Om der er sammenhæng og kvalitet i indsatserne.
- Om der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
- Om indsatserne er forebyggende, så der gribes ind, inden mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- At indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af leverandører.

### 2.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og evt. pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager i hjemmeplejen

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 2.3 VURDERING

I tilsynene i Hedensteds Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
<b>SCORE: 4</b>	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 3</b>	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
<b>SCORE: 1</b>	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>



## OM BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.