



Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg
Privat leverandør af hjemmepleje Cura Pleje

Uanmeldt tilsyn
August 2023



Indhold

Indhold	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Forord	3
1. Oplysninger	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn	8
3.2 Dokumentation	8
3.3 Hjælp til medicinindtag	11
3.4 Personlig pleje og praktisk støtte	12
3.5 Rehabilitering	13
3.6 Kommunikation og adfærd	13
3.7 Sundhedsfremme og forebyggelse	14
3.8 Interview af pårørende	15
3.9 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	15
3.9.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	15
3.9.2 Tværfagligt samarbejde	17
4. Tilsynets formål og metode	18
4.1 Metode	18
4.2 Tilsynets tilrettelæggelse	18
4.3 Vurderingsskema	19
Om BDO	20

Forord

Rapporten er opbygget 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.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

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

Oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Cura Pleje, Herstedvang 10, 2620 Albertslund

Leder: Vicky Merachtzakis

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. august 2023, kl. 8.30 - 15:30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder af Hjemmeplejen
- Interview af 3 borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Interview af 1 pårørende
- Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 ufaglært)

Borgere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

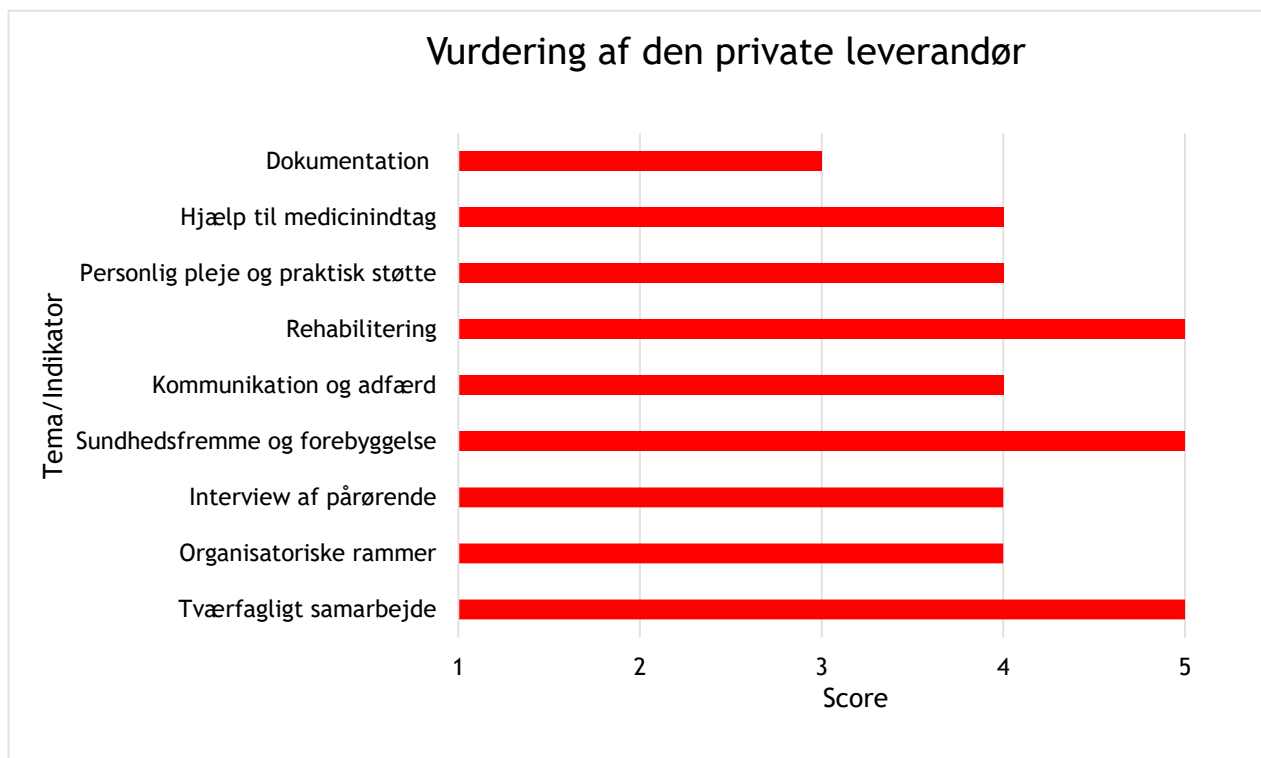
Tilsynsførende:

Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har foretaget vurderinger inden for hvert tema, hvilket fremgår af nedenstående diagram:



Dokumentation:

Det er tilsynet vurdering, at dokumentationen af borgernes funktionsevnetilstande og generelle oplysninger fremstår med betydelige mangler og indeholder forældede oplysninger, hvilket Cura pleje og Albertslund Kommunes visitation bør løse vha. en fælles målrettet indsats.

Det er tilsynets vurdering, at SEL-ydelserne fremstår tilstrækkeligt veldokumenterede i journalernes handlingsanvisninger, men at metoden udfordrer læsevenligheden og systematikken i at finde de relevante oplysninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kun delvist kan redegøre for arbejdet med dokumentationen, idet der tilkendes en manglende viden omkring arbejdet med de generelle oplysninger samt at funktionsevnetilstandene ikke er ajourført eller opdateret.

Hjælp til medicinindtag:

Det er tilsynets vurdering, at borgeren som modtager støtte til medicinindtag, tilkendegiver tilfredshed og tryghed ved medarbejdernes hjælp. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne med tilstrækkelig faglig overbevisning kan redegøre for arbejdsgangen vedr. medicinudlevering, men at medarbejderne ikke har modtaget den påkrævede oplæring for sundhedslovsindsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender VAR-portal, med at de derudover ikke har kendskab til lokale instrukser og vejledninger.

Personlig pleje og praktisk støtte:

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår soignerede og velplejede hvortil deres boliger og hjælpemidler ligeledes fremstår renholdte. Tilsynet vurderer, at borgerne tilkendegiver tilfredshed med plejen og

den praktiske støtte, når hjælpen udføres af de faste medarbejdere, dog beskriver to af borgerne utilfredshed med hjælpen fra afløsere og vikarer.

På baggrund af medarbejderinterviewet så vurderer tilsynet, at plejeforløbene forløber tilfredsstillende, idet medarbejderne italesætter et fokus på faglighed, tryghed og borgerinddragelse.

Rehabilitering:

Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilkendegiver, at de modtager den nødvendige støtte og hverdagsrehabilitering i deres hverdag, ligeledes redegør medarbejderne i høj grad for, at de arbejder med fokus på den hverdagsrehabiliterende tilgang.

Kommunikation og adfærd:

Det er tilsynets vurdering, at der generelt opleves en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket borgerne også fortæller. Dog fortæller to ud af tre borgere omkring en u hensigtsmæssig kommunikation og adfærd fra afløsere og vikarer, hvilket bevirker at gøre borgerne utrygge. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation.

Sundhedsfremme og forebyggelse:

Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilkendegiver tilfredshed med medarbejdernes sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvilket medarbejderne tilmed kan redegøre omkring.

Interview af pårørende:

Det er tilsynets vurdering, at den pårørende generelt set tilkendegiver tilfredshed med hjælpen, omsorgen og plejen af deres kære, men at der beskrives en mangelfuld omsorg og pleje, når hjælpen udføres af vikarer og afløsere.

Organisatoriske rammer:

Det er tilsynets vurdering, at der i Cura Pleje er fokus på en systematisk mødestruktur, kompetenceudvikling for medarbejderne samt nærværende ledelse. Dog vurderer tilsynet, at der benyttes et forholdsvis stort antal ufaglærte medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kompetencer svarer til opgavernes kompleksitet, samt at der imellem medarbejderne beskrives gode muligheder for sparring og kompetenceudvikling. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne varetager opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, hvor medarbejderne ikke direkte er blevet oplært til opgavevaretagelsen af Cura Pleje.

Tværfagligt samarbejde:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen tilstrækkeligt redegør for at have fokus på det tværfaglige samarbejde, samt at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for området.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at Cura plejes ledelse sikrer, at dokumentationen til enhver tid leder op til de generelle dokumentationskrav, herunder:
 - At borgernes funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og ajourførte
 - At de generelle oplysninger indeholder relevante og opdaterede beskrivelser, samt at medarbejderne sikrer beskrivelse af borgernes livshistorie, hvor det vurderes relevant

- At borgernes handlingsanvisninger på SEL-ydelser fremstår overskuelige og systematisk opbygget, så læsevenligheden og indholdet i højere grad kan fremsøges og anvendes
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne altid tilknyttes et oplæringsforløb ifm. varetagelsen af opgaveoverdragede SUL-, så som medicinadministration og kompression.
 3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne introduceres til Cura plejes lokale instrukser og vejledninger.
 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløsere og vikarer altid udfører plejeopgaverne med omhu og en høj kvalitet, samt at afløsere og vikarer altid er introduceret og har viden omkring opgaven. Derudover anbefales ledelsen at sikre, at afløsere og vikarer altid fører en nærværende og høflig kommunikation med borgerne, samt at borgernes privatliv og personlige grænser altid respekteres.
 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Cura pleje altid fokuserer og tilstræber at ansætte sundhedsfaglige medarbejdere.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Interview med drift direktør og teamleder:

Interviewet indledes med, at teamlederen orienteret tilsynet om, at Cura pleje har opstartet hjemmeplejeopgaven i Albertslund Kommune pr 1. maj i år. I den forbindelse har Cura pleje overtaget hjemmeplejeopgaven af 260 borgere, som tidligere har været tilknyttet en anden private hjemmeplejeleverandør i Albertslund Kommune.

I opstartsfasen har ledelsen identificeret et behov for at ajourføre og forbedre dokumentationen omhandlende borgerne, eksempelvis har ledelsen prioriteret at få udarbejdet APV'ere samt ajourført og oprettet de nødvendige handlingsanvisninger på servicelovsbesøg. Arbejdet med handlingsanvisningerne forløber fortsat og medarbejderne er opmærksomme på at få beskrevet de respektive plejeopgaver i borgernes handlingsanvisninger. Ledelsen er bevidste om, at dokumentationsarbejdet og tilretningen fortsat er i proces, men oplever allerede en forbedring fra tidligere. Ydermere har ledelsen og medarbejderne fokus på, at medarbejderne tilmed får beskrevet den rehabiliterende indsats i journalen. Det er Cura Plejes teamkoordinator og teamleder, som varetager supervisionen og sparringen med medarbejderne ifm. dokumentationsarbejdet. Medarbejderne planlægges med dokumentationstid i arbejdstiden, så medarbejderne derved har mulighed for at sidde på medarbejderkontoret og dokumentere, med fokuseret vejledning fra enten teamkoordinatoren eller teamlederen. Dokumentationstiden planlægges også til aften- og nattevagterne, hvor team-ledelsen ligeledes er til rådighed for vejledning. På nuværende tidspunkt er der ikke udarbejdet lokale vejledninger eller instrukser for arbejdet med dokumentationen.

Ledelsen er bevidste om, at deres hjemmepleje og personalegruppe er nyopstartet og derfor sikrer de at være til rådighed for medarbejderne som "bagvagt" i weekender og på ydertimer, hvilket har medvirket til at give medarbejderne en stor trykthed.

Der fokuseres på arbejdet med kontinuiteten ude hos den enkelte borger, hvor Cura pleje tilstræber, at det er kontaktpersonen, som varetager de daglige besøg. Ledelsen har udviklet en medarbejderfunktion som "rutehopper" hvilket indebærer, at en fast medarbejder kan indsættes som erstatning på en bestemt fast rute ifm. ferier eller sygdom, for derved at bidrage til at sikre kontinuiteten hos borgeren.

I forbindelse med medarbejdernes frokostpause, har ledelsen etableret et fagligt forum, hvor medarbejderne og ledelsen kan sparre sammen og udveksle viden og informationer omkring borgerne. I forlængelse af mødet så foretages der derudover også triage omhandlende nytilkomne- og komplekse borgere. Triagen forløber for dag- og aftenvagter to gange om ugen, hvor der tilmed fokuseres på dokumentationen.

I forbindelse med opstart af nye borgere, så sikrer ledelsen at matche borgeren med den rette kontaktperson samt at afholde en kvalitetssamtale og efterfølgende en kvalitetsopfølgende samtale med borgeren, for derved at sikre en gensidig forståelse og forventningsafstemning omkring plejeforløbet.

3.2 Dokumentation

Tilsynet gennemgår dokumentationen på tre borgere.

Helbredstilstande:

I alle tre journaler er der taget stilling til borgernes helbredstilstande.

Funktionsevnetilstand:

Der er udfyldt relevante funktionsevnetilstande for alle tre borgere, hvilket er udført af Albertslund Kommunes Visitationsenhed.

I en borgeres journal fremgår der flere beskrivelser i funktionsevnetilstandene, som ikke vurderes at være relevante for området, men derimod burde fremgå som beskrivelser i borgerens handlingsanvisninger. Eksempelvis fremgår der beskrivelser om at huske borgeren på væskeindtag og gerne supplere med proteindrikke. Ydermere fremgår der beskrivelse om, at borgeren kan være smertepræget ifm. forflytninger, går med rollator og har en forværret balance med øget risiko for fald.

I den anden borgers funktionsevnetilstand under tilstanden "vaske sig", fremgår der beskrivelser om at borgeren har forhøjet blodtryk, osteoporose, langsom og besværet tale, hvilket ikke er relevant for tilstanden.

I den sidste borgerjournal konstateres flere af de aktive funktionsevnetilstande med forældede oplysninger, idet de sidst er ajourført i hhv. 2019, 2020 og 2021 og hvor opfølgningsdatoerne er overskredet.

Generelle oplysninger:

I alle tre borgerjournaler fremstår de generelle oplysninger med betydelige mangler, idet de indeholder forældede og sparsomme oplysninger.

I en borgerjournal er de generelle oplysninger udfyldt af hjemmesygeplejen, hvor der i flere af temaerne ikke fremgår de nødvendige oplysninger eller hvor der er beskrivelser, som ikke vurderes relevante. Eksempelvis er der beskrevet i feltet "ressourcer", at "borgeren modtager hjælp til medicindispensering og ikke er kandidat til sygeplejeklinik" samt en efterfølgende argumentation omkring, at medicinen ikke kan dosisdispenseres.

I den anden borgers journal fremstår de generelle oplysninger ligeledes med sparsomme beskrivelser og med forældede oplysninger, idet flere af temaerne sidst er blevet udfyldt i 2019 og 2021 af den kommunale hjemmepleje.

I den sidste borgerjournal er flere af de generelle oplysninger sidst blevet ajourført i 2020 og tilmed er oplysningerne sparsomme og forældede, eksempelvis er der anført i temaet "motivation" at "borger skal motiveres til at udføre dagligdagens gøremål", hvilket ikke indeholder nogle borgernære, konkrete eller individuelle beskrivelser.

Alle tre borgers livshistorier er udarbejdet af den kommunale hjemmepleje. Livshistorierne findes relevante og indeholder værdi for borgerforløbene.

Handlingsanvisninger:

Medarbejderne dokumenterer oplysningerne omhandlende de enkelte servicelovsydelser, under hver enkelt handlingsanvisning i journalen.

Den første borgers handlingsanvisninger på servicelovsydelser fremgår beskrevet under hver visiterede ydelse, eksempelvis er medarbejdernes beskrivelser omkring den personlige pleje beskrevet under den enkelte visiterede ydelse, som er relateret til plejesituationen. Beskrivelserne omkring plejen fremstår handlevejledende med tilstrækkelige individuelle beskrivelser, som er relateret til opgaven. Der er beskrevet et fokus på at motivere og anvende borgerens egne ressourcer ifm. plejen, samt anvendt et fagligt sprog, som relaterer sig til den hverdagsrehabiliterende tilgang. Hjælpen til bad er udførligt og trinvist beskrevet, eksempelvis beskrives der "hjælp til vask af hår, ryg, ben, fødder og nedre hygiejne, borger kan selv vaske ansigt, mave og arme. Gør tandbørsten klar, borger børster selv tænder, reder hår, renser og klipper negle, husk oprydning efter endt pleje"

Der er beskrevet forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, så som at smøre med salve og creme ved udsatte hudområder samt ifm. nedre toilette og toiletbesøg.

Social og sundhedshjelperne varetager derudover påsætning af kompressionsstrømper og medicinadministration, som er opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, hvilket påkræver trinvis og handlevejledende handlingsanvisninger, hvilket også er tilfældet for begge ydelser.

I forbindelse med gennemgangen af borgerens handlingsanvisninger udfordres tilsynet i læsevenligheden og opbygningen, idet der figurerer mange af de samme handlingsanvisninger i borgerens journal. I det borgeren får udført flere af de samme ydelser i løbet af dagen, så vil den visiterede enkelte ydelse

fremstå i overblikket af ydelser, og derved forstyrre overblikket over, hvilken opgave den enkelte medarbejder er kommet for at løse og hvilken handlingsanvisning, som knytter sig til opgaven. Eksempelvis har borgeren syv enkeltvisiterede ydelser på "stomipleje" hvoraf fire af ydelserne er oprettet af Cura pleje og de resterende tre ydelser er oprettet af den kommunale hjemmepleje. I hver af ydelserne er der oprettet handlingsanvisninger, som relaterer sig til opgaven, men tilsynet udfordres af, hvilken en af handlingsanvisninger, der skal benyttes ifm. det aktuelle besøg. Enkelte ydelser indeholder tomme handlingsanvisninger, men det fremgår ikke af oversigten i modulet. Ydermere fremstår der tre visiterede ydelser på kompression, men tilsynet udfordres igen, idet det er uklart hvilken en af ydelsernes handlingsanvisninger, som skal benyttes ifm. besøget.

I de to andre borgerjournaler er handlingsanvisningerne på servicelovsopgaverne også handlevejledende og individuelt beskrevet. Der er fokus på borgernes egne ressourcer samt individuelle beskrivelser omkring tilgang, forebyggelse og opmærksomhedspunkter.

Tilsynet oplever den samme udfordring med opbygningen, den manglende systematik og læsevenligheden, idet der også fremstår flere af de samme ydelser i overblikket af handlingsanvisninger, og at det derved er udfordrende at finde frem til den aktuelle handlingsanvisning for opgaven. Eksempelvis er der flere ydelser med samme overskrift, så som "mobilitetspakke" og "personlig hygiejne pakke". Ydermere fremgår der en handlingsanvisning fra den kommunale hjemmepleje, som blot beskriver at der er bestilt en stålift, hvilket blot medvirker til at forstyrre læsevenligheden og bidrager til at mængden af ydelser i overblikket er markant.

Borgeren har en velbeskrevet og handlevejledende handlingsanvisning på ydelsen vedr. flyverstrømper, men igen er der tre af de samme ydelser, med den samme overskrift.

Der linkes konsekvent til VAR i alle de opgaveoverdragede handlingsanvisninger for alle tre borgere.

Observationsnotater

I alle tre borgerjournaler foretages der relevant opfølgning i observationsnotater.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for, at de oplever den rette mængde tid til at få udført den daglige dokumentation, hvor alle tre tilkendegiver, at de tilstræber at dokumentere tidstro efter hvert besøg. Ydermere oplever medarbejderne, at der planlægges med "dokumentationsblokke" ifm. arbejdsdagen, så dokumentationsopgaven derved sikres udført under supervision og sidemandvejledning fra ledelsen.

To ud af de tre interviewede medarbejdere tilkendegiver at have kendskab til modulet besøgsplaner, men fortæller at de ikke anvender modulet til at dokumentere servicelovsrelaterede opgaver, idet de derimod dokumenterer opgaverne i modulet handlingsanvisninger.

Medarbejderne orienterer sig løbende i modulet helbredstilstande og funktionsevnetilstande, hvor de sikrer sig at læse, hvis en borger eksempelvis har været indlagt eller der har været sket ændringer. De ajourfører ikke helbredstilstande og funktionsevnetilstande, hvilket er den kommunale hjemmeplejes opgave, men medarbejderne er vidende om at skulle henvende sig til hjemmeplejen, i tilfælde af at der skal ske tilføjelser eller rettelser.

Det tydeliggøres ikke for tilsynet, at medarbejderne har tilstrækkeligt kendskab til modulet "generelle oplysninger", hvilket medarbejderne også selv tilkendegiver. Derudover udfylder medarbejderne ikke livshistorier på borgerne.

Medarbejderne dokumenterer deres servicelovsrelaterede opgaver i modulet "handlingsanvisninger", hvorpå der dokumenteres en handlingsanvisning ifm. hver enkelte ydelse.

Handlingsanvisningerne indeholder beskrivelser af de arbejdsopgaver, som de udfører i relation til plejen, herunder en grundig beskrivelse af plejen, tilgangen, borgerens egne ressourcer samt hvor badeartikler, tøj og arbejdsredskaber er placeret. Medarbejderne har derudover fokus på at beskrive hverdagsrehabiliteringen og den sundhedsfremmende indsats.

Handlingsanvisningen på ydelsen skal fremstå med trinvis og detaljerede beskrivelser, så en vikar vil kunne varetage samme opgave, uden at borgeren oplever for mange betydende variationer.

Medarbejderne er bevidste om, at der altid skal foreligge en detaljeret handlingsanvisning på de sundhedslovsydelser, som opgaveoverdrages til social og sundhedshjælperne, herunder nævnes eksempelvis medicinadministration og kompressionsstrømper.

Der dokumenteres løbende hverdagsændringer i observationsnotaterne så som støtte til ADL, udskillelser, spise og drikke, hvor medarbejderne også dagligt sikrer sig at kontrollere, om der foreligger nye observationsnotater.

Tilsynets vurdering -3

Tilsynet vurderer at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynet vurdering, at borgernes funktionsevnetilstande og generelle oplysninger fremstår med betydelige mangler og indeholder forældede oplysninger, hvilket Cura pleje og Albertslund Kommunes visitation bør løse vha. en fælles målrettet indsats.

Det er tilsynets vurdering, at SEL-ydelserne fremstår tilstrækkeligt veldokumenteret i journalernes handlingsanvisninger, men at metoden udfordrer læsevenligheden og systematikken i at finde de relevante oplysninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kun delvist kan redegøre for arbejdet med dokumentationen, idet der tilkendegives en manglende viden omkring arbejdet med de generelle oplysninger, samt at funktionsevnetilstandene ikke er ajourført eller opdateret.

3.3 Hjælp til medicinindtag

Observation:

Tilsynet observerer at medicinen er udleveret på det korrekte tidspunkt og at medicinen opbevares korrekt.

Interview med borgerne:

En ud af tre borgere får dagligt hjælp til medicinadministration, hvilket borgeren tilkendegiver tryghed og tilfredshed omkring. Borgeren fortæller, at medarbejderne altid ankommer indenfor et tidsinterval af 30 minutter og at medarbejderne altid sikrer sig at observere borgerens medicinindtag.

De to andre borgere administrerer selv deres medicin.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne kan i tilstrækkelig grad redegøre for deres arbejdsgange omhandlende medicinadministration, herunder at kontrollere doseringsæskens ugedag, navn og CPR-nummer samt altid at sikre sig, at borgeren også indtager medicinen.

De utilsigtede hændelser noterer medarbejderne på et samlet rapporteringsskema, som hænger på whiteboardtavlen i den fælles personalestue, hvorefter medarbejderne ikke endnu har oplevet yderligere opfølgning omkring hændelserne. Da Cura pleje kun har været etableret i Albertslund Kommune i tre måneder, redegør ledelsen efterfølgende for, at der indenfor kort tid er planlagt hændelsesanalyser, idet der først skulle genereres data fra de indberettede hændelser. Medarbejderne fortæller, at enkelte hændelser allerede har været drøftet ifm. de faglige møder, hvilket beskrives udbytterigt.

Medarbejderne varetager medicinudleveringen hos enkelte borgere, hvilket medarbejderne er bevidste om, er en opgaveoverdraget sundhedslovsydelse. Dog er medarbejderne ikke direkte oplært til medicinudlevering, hos den enkelte borger.

Der fortælles en viden om, at instrukser altid kan fremsøges på VAR-portalen, men at medarbejder derudover ikke har kendskab til andre lokale instrukser eller vejledninger. En af medarbejderne erindr, at der muligvis forefindes lokale instrukser i et ringbind på personalekontoret, men at medarbejderne ikke direkte er blevet introduceret til dem endnu.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgeren som modtager støtte til medicinindtag, tilkendegiver tilfredshed og tryghed ved medarbejdernes hjælp. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne med tilstrækkelig faglig overbevisning kan redegøre for arbejdsgangen vedr. medicinudlevering, men at medarbejderne ikke har modtaget den påkrævede oplæring for sundhedslovsindsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender VAR-portalen, med at de derudover ikke har kendskab til lokale instrukser og vejledninger.

3.4 Personlig pleje og praktisk støtte

Observation:

Alle tre borgere fremstår velplejede og soignerede, hvortil deres boliger og hjælpemidler ligeledes fremstår renholdte.

Interview med borgerne:

Alle tre interviewede borgere beskriver en generel tilfredshed med hjælpen til den personlige pleje. Borgerne modtager overvejende den rette mængde støtte og hjælp som der er aftalt, samt at den leverede hjælp også svarer til deres behov. Der tages hensyn til borgernes ønsker og vaner ifm. besøgene. Borgerne fortæller, at de alle har en fast tilknyttet kontaktperson, som overvejende varetager de daglige besøg.

I tilfælde af, at borgernes kontaktpersoner ikke varetager besøgene, så tilkendegiver to ud af de tre borgere utilfredshed med plejen, idet de møder mange forskellige vikarer og hvor kvaliteten tilmed ikke er tilstrækkelig. Vikarerne opleves uforberedte og kender ikke til de konkrete plejeopgaver, som skal udføres. En af borgerne siger, *"ud af de 10, så har jeg det godt med de 9, så det er til at leve med"*.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør i tilstrækkelig grad for, hvordan de hjælper borgerne med udgangspunkt i borgernes egne ønsker og ressourcer. De fortæller, at de har fokus på en gensidig dialog samt at sikre tryghedsskabende rammer, eksempelvis ved løbende at italesætte deres handlinger og arbejde i et roligt tempo. De har fokus på den rehabiliterende tilgang og via samarbejde at motivere borgerne til at bibeholde deres egne ressourcer.

De har fokus på at minimere eventuelle afbrydelser ved at klargøre alle remedier og tøj inden plejen påbegyndes. Ydermere fortælles der om et tilfredsstillende samarbejde med den kommunal hjemmesygepleje, hvor faggrupperne giver hinanden plads og tid til at færdiggøre deres opgaver, så borgerne ikke oplever u hensigtsmæssige afbrydelser.

Hvis medarbejderne oplever ændringer i en borgeres funktionsniveau eller tilstand, så vil medarbejderne i de akutte tilfælde altid kontakte hjemmesygeplejen og hvis det ikke er akut tage kontakt til hjemmeplejen og visitationen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår soignerede og velplejede, hvortil deres boliger og hjælpemidler ligeledes fremstår renholdte. Tilsynet vurderer, at borgerne tilkendegiver tilfredshed med plejen og den praktiske støtte, når hjælpen udføres af de faste medarbejdere, dog beskriver to af borgerne utilfredshed med hjælpen fra afløsere og vikarer.

På baggrund af medarbejderinterviewet så vurderer tilsynet, at plejeforløbene forløber tilfredsstillende, idet medarbejderne italesætter et fokus på faglighed, tryghed og borgerinddragelse.

3.5 Rehabilitering

Observation:

På tilsynsdagen overværes der et enkelt besøg fra en medarbejder af Cura pleje, hvilket er beskrevet i afsnittet 3.6.

Borgerinterview:

Alle tre borgere beskriver, at de modtager den nødvendige støtte og motivation til at benytte og udvikle deres egne ressourcer.

En borger fortæller, at hun vasker sig selv i det omfang, som hun selv kan og at medarbejderne i den forbindelse støtter og vejleder borgeren. For at vedligeholde borgerens egne ressourcer, så hjælpes de ad i fællesskab ifm. forflytningerne.

En anden borger varetager ligeledes mange af plejeopgaverne selv, medarbejderne hjælper med at vasker borgeren på ryggen og børste tandprotesen, derudover så ønsker borgeren selv at varetage resten. Medarbejderne er altid til stede i boligen, når borgeren varetager opgaverne, så borgeren derved kan efterspørge hjælp og føle sig tryk

Medarbejderinterview:

Medarbejderne redegør i meget høj grad for, hvordan de arbejder med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt at være vidende om, i hvilke situationer de kan motivere og støtte borgerne til selvhjælp. De fortæller om hverdagseksempler, så som at klargøre tandbørsten og vaskekluden, motivere til at hjælpe til ved forflytninger samt at motivere og træne borgerne til at være mere selvhjulpne i hverdagen. En medarbejder fortæller en positiv historie omkring, at hun gennem hverdagsrehabiliteringen fik genoptrænet borgeren til selv at kunne køre på gaden i kørestol, hvilket medvirkede til at give borgeren en øget livskvalitet og frihed.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilkendegiver, at de modtager den nødvendige støtte og hverdagsrehabilitering i deres hverdag, ligeledes redegør medarbejderne i høj grad for, at de arbejder med fokus på den hverdagsrehabiliterende tilgang.

3.6 Kommunikation og adfærd

Observation:

Tilsynet observerer en medarbejder, som ringer på en borgers hoveddør, inden medarbejderen åbner dørlåsen vha. Bekey. Efterfølgende giver medarbejderen sig hurtigt til kende ved navn og et "goddag". Medarbejderen finder vej ind til borgeren i spisestuen, hvor medarbejderen får spurgt ind til borgerens ønsker for frokost. Borgeren fortæller til tilsynet, at medarbejderen er "en af de rigtig gode".

Interview med borgere:

Samtlige borgere fortæller, at de faste medarbejdere altid fører en høflig og ordentlig kommunikation, hvor medarbejderne samtidig optræder med en god tone og respekterer borgernes privatliv og deres personlige grænser.

To ud af tre borgere fortæller, at når besøgene varetages af afløsere eller vikarer, så oplever de ofte en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd. Eksempelvis er der flere medarbejdere, som kun siger goddag og farvel, hvor ellers de fremstår helt tavse igennem besøgte, hvilket medvirker til at gøre

begge borgere utrygge. Enkelte afløsere tilkendegiver overfor borgerne at have meget travlt og en borger siger *"flere kan ikke komme hurtigt nok ud af døren igen, de glemmer endda tit at låse hoveddøren, hvilket ikke er særligt tryghedsskabende"*.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør med flere relevante hverdagseksempler for, hvordan de sikrer en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med borgerne. De møder borgerne med venlighed, sikrer sig at føre dialogen i øjenhøjde, optræder tålmodigt samt italesætter deres handlinger. En af medarbejderne italesætter hendes overvejelse omkring altid at præsentere sig, samt at forberede borgerne på hendes forestående arbejdsopgaver.

Tilsynet spørger ind til medarbejdernes refleksioner omkring, hvordan de vil forholde sig, hvis de oplever en vikar eller kollega med en uhensigtsmæssig adfærd eller tone overfor en borger. Hertil svarer medarbejderne, at de efter besøget altid vil konfrontere og italesætte deres undren overfor kollegaen, samt at medarbejderne vil orientere deres nærmeste leder omkring episoden.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt opleves en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket borgerne også fortæller. Dog fortæller to ud af tre borgere omkring en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd fra afløsere og vikarer, hvilket bevirker at gøre borgerne utrygge. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation.

3.7 Sundhedsfremme og forebyggelse

Observation:

I forbindelse med gennemgangen af de tre borgers dokumentation, konstaterer tilsynet flere relevante handlingsanvisninger som indeholder sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, hvilket er beskrevet i afsnittet omhandlende dokumentation.

Interview af borgerne:

Samtlige borgere oplever, at medarbejderne er opmærksomme på at arbejde forebyggende og sundhedsfremmende, eksempelvis når borgerne har været i bad, så smøres udsatte hudområder med creme. En af borgerne har haft en periode med hudkløe, hvilket medarbejderne dagligt har tilset og smurt. Når en af borgerne skal udenfor, så smører kontaktpersonen altid borgeren med solcreme, hvilket borgeren finder meget omsorgsfuldt.

Borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på deres kost og væskeindtag og der bliver altid sat væske frem på bordene.

Interview af medarbejderne:

Medarbejderne redegør i tilstrækkelig grad for at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende, hvor de sikrer at borgerne vaskes med korrekt teknik, smøres forebyggende med creme, ikke udsættes for tryk samt et fokus på at forebygge dehydrering og vægttab.

I tilfælde af at en borger oplever et vægttab, så kontakter medarbejderne den kommunale diætist som vil iværksætte yderligere tiltag, i den forbindelse er medarbejderne opmærksomme på at få foretaget løbende vejninger.

Tilsynets vurdering -5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilkendegiver tilfredshed med medarbejdernes sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvilket medarbejderne tilmed kan redegøre omkring.

3.8 Interview af pårørende

Interview af en pårørende, som er til stede i borgerens hjem ifm. borgerinterviewet.

Personlig pleje og praktisk støtte

Den pårørende fortæller, at størstedelen af medarbejderne yder en tilfredsstillende og omsorgsfuld pleje. Medarbejderne beskrives som gode og kompetente og borgeren modtager den hjælp til pleje og støtte, som han har behov for. Ydermere tilkendegiver den pårørende, at borgeren oplever en stor grad af selvbestemmelse, hvor medarbejderne motiverer borgeren til at medvirke til hverdagsrehabilitering, hvilket borgeren også tilkendegiver glæde ved overfor familien.

Den pårørende fortæller, at der er enkelte afløsere og vikarer, som ikke yder en tilstrækkelig omsorgsfuld og nærværende pleje, idet de ofte tilkendegiver at være fortravlede og arbejder i et meget hektisk arbejdstempo.

Kommunikation og adfærd/omgangstonen

Den pårørende fortæller, at både familien og borgeren har en fælles opfattelse af, at kontinuiteten af faste medarbejdere er forbedret, hvilket er til stor glæde for borgeren. Borgeren føler en stor tryghed ved at kunne genkende de medarbejdere, som kommer, samt en glæde ved at kunne tale, pjatte og fortælle vittigheder sammen med det faste medarbejderne, hvilket medarbejderne beskrives gode til.

Der beskrives en fælles opfattelse af, at vikarer og afløsere ikke yder de nødvendige nærvær og den nødvendige tilstedeværelse, den pårørende beskriver *"han vil jo gerne opleve en form for, at medarbejderne kommer på besøg, men da de altid er meget hurtigt ude af døren, bliver det ikke sådan"*.

Det er den pårørendes oplevelse, at medarbejderne altid taler høfligt og imødekommende, samt at de optræder med omsorg overfor borgeren.

Det er familiens oplevelse, at samarbejdet med ledelsen og medarbejderne fungerer godt, hvor familien oplever en større grad af tilgængelighed og handlekraft. I tilfælde af, at borgeren har tilkendegivet samarbejdsvanskeligheden med en medarbejder, så har familien kunnet tage kontakt til ledelsen, som altid imødekommer familiens henvendelser.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at den pårørende generelt set tilkendegiver tilfredshed med hjælpen, omsorgen og plejen af deres kære, men at der beskrives en mangelfuld omsorg og pleje, når hjælpen udføres af vikarer og afløsere.

3.9 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

3.9.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Interview med leder/stedfortræder:

I Cura pleje er der udelukkende ansat social og sundhedshjælpere og ufaglærte. Ledelsen oplyser om, at det ca. er 80 % af deres faste medarbejdere, som er uddannet social og sundhedshjælpere. Derudover anvendes der vikarer og afløsere i de tilfælde, hvor vagterne ikke kan dækkes med fast personale.

Medarbejderne samles altid inde på personalekontoret inden de påbegynder deres besøg ude hos borgerne. Når medarbejderne samles, så overleveres de vigtige oplysninger omkring borgerne, og medarbejderne læser altid i Cura, inden de forlader kontoret.

Dagvagterne samles dagligt ifm. de faglige frokoster, hvor der ofte er forberedt mindre undervisning, opfølgning eller triage. Dertil hænger der på kontorets whiteboardtavle en ønskeseddel, hvor medarbejderne kan ønske forskellige undervisningstemaer. Aftenvagterne samles på nuværende tidspunkt en gang om ugen til triage og på sigt skal de samles to gange om ugen.

Sygefraværet opgøres til omkring 5 % og personaleomsætningen beskrives lav. Ledelsen benytter systematiske sygefraværssamtaler og direktionen afholder månedsopfølgning med ledelsen, hvor de drøfter eventuelle udfordringer.

Ledelsen er i proces med at få etableret e-learning for medarbejderne, men på nuværende tidspunkt fokuseres der på sidemandsoplæring i dokumentation og praksisnær undervisning. Det er ledelsens oplevelse, at de har de rette medarbejderkompetencer til rådighed, men at arbejdspladsen fortsat er forholdsvis nyetableret og at de derfor fortsat søger faglærte medarbejdere.

Flere af medarbejderne er tilknyttet kompetenceudvikling og skal derved agere nøgleperson for resten af personalegruppen, eksempelvis uddannelse som forflytningsvejleder.

Tilsynet oplyses om, at ledelsen er i proces med at udvikle et standardiseret introduktionsprogram for nyansatte, i form af et tjekskema. På nuværende tidspunkt introduceres alle nyansatte medarbejdere af enten teamlederen eller af teamkoordinatoren, hvor også de nyansatte tilknyttes et overordnet introforløb til Cura pleje organisationen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at deres kompetencer og faglige kvalifikationer svarer til de opgaver, som de varetager i dagligdagen. Hvis medarbejderne oplever udfordringer eller et behov for sparring, så kan de altid kontakte hinanden indbyrdes eller kontakte ledelsen på kontoret. Derudover har medarbejderne flere gange ringet til den kommunale hjemmesygepleje for at anmode om et tilsyn eller for at overlevere en besked til en anden faggruppe.

De fortæller om tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling, hvor en af de ufaglærte medarbejdere skal påbegynde social og sundhedshjælperuddannelsen, hvilket er et initiativ som arbejdspladsen har iværksat. En anden medarbejder er tilknyttet forflytningsvejlederuddannelse og medarbejderne fortæller, at der på sigt vil blive etableret uddannelsesstilbud i demens.

Medarbejderne fortæller, at de alle varetager opgaveoverdragede ydelser vedr. påsætning af støttestrømper, men at de ikke har gennemgået en direkte oplæring eller instruktion vedrørende den konkrete opgave.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der i Cura Pleje er fokus på en systematisk mødestruktur, kompetenceudvikling for medarbejderne samt nærværende ledelse. Dog vurderer tilsynet, at der benyttes et forholdsvis stort antal ufaglærte medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kompetencer svarer til opgavernes kompleksitet, samt at der imellem medarbejderne beskrives gode muligheder for sparring og kompetenceudvikling. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne varetager opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, hvor medarbejderne ikke direkte er blevet oplært til opgavevaretagelsen af Cura Pleje.

3.9.2 Tværfagligt samarbejde

Lederinterview

Ledelsen redegør for, hvordan den tværfaglige dialog sikres i hverdagen, blandt andet i forbindelse med de daglige faglige møder samt ifm. fastlagte samarbejds møder med Albertslund Kommunes terapeutkorps og træningsenhed. Derudover beskrives der et tilfredsstillende arbejde med den kommunale hjemmesygepleje og visitation, hvor der løbende samarbejdes omkring borgerrelaterede plejeopgaver samt ajourføring af dokumentationen, herunder indholdet i de opgaveoverdragede SUL-ydelser.

Ledelsen har haft inviteret ældrerådet til samarbejds møde, så ældrerådet derved kunne bidrage med deres viden og meninger omkring den generelle ældrepleje.

Cura pleje har løbende fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser, hvor teamlederen en gang om måneden samler ind til samlet rapportering.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende og tilstrækkeligt, eksempelvis samarbejdes der med den kommunale terapeutgruppe, sygeplejegruppe og diætist. Medarbejderne kan altid sende en opgave eller anmodning via Cura omsorgssystem, hvorefter de tværfaglige samarbejdspartnere vil reagere på henvendelsen.

Det faglige fokus og samarbejde udvikles samtidig ifm. de faglige frokoster og ved triage, hvor enten teamlederen eller teamkoordinatorer altid er til stede.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen tilstrækkeligt redegør for at have fokus på det tværfaglige samarbejde, samt at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for området.

4. Tilsynets formål og metode

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 lovgivning, 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 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 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 og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

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.

4.2 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 kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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.
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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

