

Tilbud ISHØJ KOMMUNE 2020

Tilbud på varetagelse af tilsyn på:
Plejecenter, Midlertidige pladser, Kommunal
hjemmepleje samt medicintilsyn



Januar 2020

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	Indledning	2
2	Hvorfor samarbejde med BDO	3
3	Formål og metode	4
	3.1 Tilsynets Formål	4
4	Plejecentre	5
	4.1 Indhold og metode	5
	4.2 Tilsynsforløbet	6
	4.3 Stikprøvestørrelse	7
5	Hjemmepleje	8
	5.1 Indhold og metode	8
	5.2 Tilsynsforløbet	9
	5.3 Stikprøvestørrelse	9
6	Midlertidige pladser	10
	6.1 Indhold og metode	10
	6.2 Tilsynsforløbet	11
	6.3 Stikprøvestørrelse	12
7	Medicintilsyn	13
	7.1 Stikprøvestørrelse	14
8	Vurdering og afrapportering	15
	8.1 Rapportskabelon	15
	8.2 Vurderingsskala	15
	8.3 Opstarts- og opsamlingsmøder	16
9	Kompetencer	17
10	Pris	17
11	Fortrolighed	19

1 INDLEDNING

BDO har hermed fornøjelsen af at fremsende tilbud på varetagelse af uanmeldte tilsyn for 2020.

TILSYN 2020

- Tilsyn med to plejecentre efter Serviceloven §§§ 83, 83a og 86
- Tilsyn med midlertidige pladser efter Serviceloven §§§83, 83a og 86 samt Sundhedslovens §140
- Tilsyn med den kommunale hjemmepleje efter Serviceloven §§§83, 83a
- Medicintilsyn efter Sundhedsloven § 138 på to plejecentre, midlertidige pladser samt i den kommunale hjemmepleje.

BDO har udformet tilbuddet med udgangspunkt i møde afholdt den 13. december 2019. Vi håber, at det matcher jeres forventninger, og at vi på baggrund heraf kan indgå aftale om tilsyn.

Såfremt Ishøj Kommune ønsker at indgå kontrakt med BDO, vil der efter tilkendegivelse af dette, blive udformet en konsultantaftale samt databehandlertaftale, som fremsendes til underskrift.

Venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner, Advisory

Mobil: +45 28 10 56 80
bsq@bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: +45 39 15 52 00
www.bdo.dk

2 HVORFOR SAMARBEJDE MED BDO

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeut-faglig baggrund, praksis erfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau mv. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Kontaktperson

For at sikre et velfungerende og effektivt samarbejde med Ishøj Kommune har BDO tilknyttet en partner med det overordnede kvalitetsansvar, Birgitte Hoberg Sloth, samt udpeget en intern projektleder, som også vil være den faste kontaktperson og bindeleddet til kommunen. Projektleder deltager i al mødeaktivitet med Ishøj Kommune og vil være garant for fremdrift og kvalitet af den samlede opgave. Projektleder vil i den forbindelse forestå udarbejdelsen af skabeloner, forestå kvalitetssikring, og sikre, at tilsynene afvikles i overensstemmelse med det specifikke tilsynskoncept i Ishøj Kommune.

Projektleder for Ishøj Kommune er:

Pernille Hansted

Manager

Mobil: +45 51215960

phd@bdo.dk

3 FORMÅL OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn på ældreområdet henhører til Servicelovens bestemmelser, samt vejledning om retssikkerhed og administration. Hertil kommer, at Ishøj Kommune ønsker, at der i tilsynet for plejecentre, den kommunale hjemmepleje og på midlertidige pladser integreres et fokusområde for medicin. Tilsynet har her fokus på at afdække og kontrollere, om de sygeplejefaglige opgaver i relation til medicinområdet bliver håndteret, som de skal jf. Sundhedsloven.

Uanset hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter i lovgivningen - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

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 netop at leve op til de centrale krav til arbejdet.

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med medarbejderne, hvor der stilles spørgsmål til den specifikke praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold. Spørgsmålene giver grundlag for videre refleksion hos både medarbejdere og ledelse. Endelig vil tilsynsrapporten, på baggrund af indtrykkene fra tilsynsbesøget, give relevante anbefalinger og udviklingspunkter til praksis på det enkelte tilbud.

Tilsynskoncepterne 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 den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, 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 gennearbejdede og afprøvede skabeloner. De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

3.1 TILSYNETS FORMÅL

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter uanset område udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal:

- Kontrollere om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning og Ishøj Kommunes kvalitetsstandard.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne.
- 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.

4 PLEJECENTRE

Ishøj Kommune ønsker tilsyn på plejecentrene Torsbo og Kærbo. Der gives tilbud på BDO's helhedskoncept, som beskrives i nedenstående. Det beskrives, hvordan BDO vil udføre tilsyn med plejecentrene i Ishøj Kommune, samt hvordan BDO vil planlægge, gennemføre og afrapportere tilsynet. Det belyses hvilket indhold, der indgår i BDO's tilsynskoncept, hvilke metoder BDO anvender, hvorledes disse omsættes til praksis, og dermed hvordan tilsynene udføres fra start til slut.

4.1 INDHOLD OG METODE

I Helhedstilsynet gør BDO brug af tre overordnede metoder, som kort præsenteres i nedenstående skema. Samlet set giver kombinationen af de tre metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

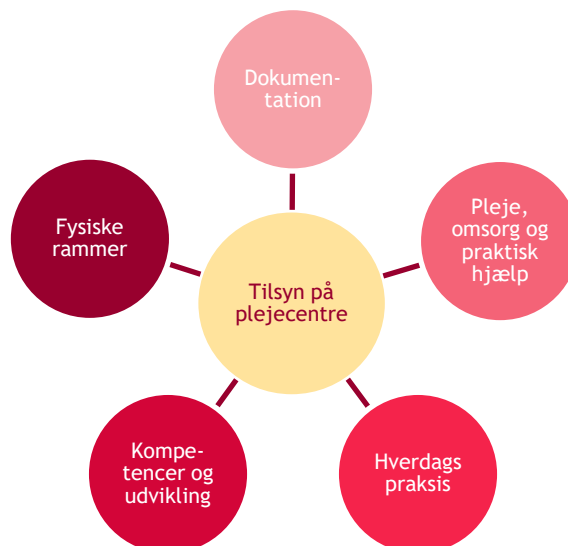
Skema 1 Tilsynets grundlæggende elementer

Element	Beskrivelse
Dialog med borgere, medarbejdere og leder	<ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget dialog med medarbejdere og borgere, som opholder sig på fællesarealer, hvor dialogen afhænger af omstændighederne • Strukturerede interviews med ledelse, medarbejdere og borgere • Dialog med leder, såfremt denne er til stede, ellers ansvarshavende medarbejder
Observationer	<ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget observation af aktiviteter og samvær på fællesarealer • Struktureret observation med faste fokusområder - fx af en plejesituation
Gennemgang af dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> • Der foretages en gennemgang af dokumentation for to borgere på Torsbo og tre borgere på Kærbo

Tilsyn på plejecentre afholdes som uanmeldte tilsyn. Det stiller krav til, at tilsynsbesøget i sagens natur må udformes efter de betingelser og omstændigheder, der er gældende på det aktuelle tidspunkt. BDO's koncept er derfor indrettet, så de nødvendige data kan indsamles på forskellig vis og tilsynets konkrete udformning kan tilpasses omstændighederne.

I nedenstående figur fremgår de overordnede temaer, som tilsynet vil afdække.

Figur 1 tilsynets indhold



Hvert af de overordnede temaer brydes ned i konkrete indikatorer og deraf følgende spørgsmål og belyses via forskellige metodiske tilgange. Flere af de overordnede temaer dækker over en række indikatorer, fx dækker hverdags praksis over mad og måltider, kommunikation og adfærd, medbestemmelse og indflydelse samt aktiviteter.

Der foretages interviews med hhv. borgere, ledelse/stedfortræder og en gruppe af medarbejdere. BDO har til dette formål udarbejdet åbne spørgsmål, som sikrer at temaerne belyses. Der foretages endvidere både situationelt betinget dialog med borgere og eventuelle pårørende, som opholder sig på fællesarealerne eller indgår i særlige aktiviteter, som tilsynet får mulighed for at overvære.

Under tilsynet foretages observationer hos de borgere, som interviewes i deres boliger. Der er dels tale om struktureret observation, hvor den tilsynsførende foretager observationer med udgangspunkt i de overordnede temaer. Dels om situationelt betingede observationer, hvilket vil sige, at den konkrete situation kan give anledning til, at et emne undersøges nærmere. Der observeres desuden på fællesarealerne på de fysiske rammer og socialt samvær.

Hertil foretages på hvert plejecenter et observationsstudie af en plejesituation. Observationsstudiet følger en fast guide og omfatter temaerne kommunikation, selvbestemmelse/medindflydelse, rehabilitering, organisering af arbejdet, praktisk støtte og personlig pleje.

Der foretages en struktureret gennemgang af tilfældigt udvalgte borgeres dokumentation. I gennemgangen foretages en kontrol af en række forhold, som udspringer af temaerne.

4.2 TILSYNSFORLØBET

Nedenstående skema giver i punktform et overblik over, hvordan tilsyn på plejecentre gennemføres, fra forberedelse til rapporten afleveres i forvaltningen.

Forberedelse af tilsynsbesøget
<ul style="list-style-type: none"> • Det første år tilbyder BDO et orienterende møde om tilsynet for de involverede ledere. Mødet er af 1 times varighed, og afholdes for plejecentre, hjemmepleje og midlertidige pladser samlet. • BDO udarbejder et informationsbrev til plejecentrene, som beskriver indhold og fremgangsmåde i de uanmeldte tilsyn. Kommunen fremsender informationsbrevet til centrene. • Tilsynsmedarbejderne orienterer sig i de seneste tilsynsrapporter, kommunens kvalitetsstandarder og andet relevant materiale fra det enkelte sted.
Gennemførelse af tilsynsbesøget
<ul style="list-style-type: none"> • Ved tilsynets begyndelse orienteres plejecentrets leder eller dennes stedfortræder og tilsynet planlægges. • Der foretages et indledende interview med leder/stedfortræder. • Der gennemgås dokumentation for de udvalgte borgere, som forinden har givet samtykke hertil. Borgerne besøges i deres boliger, og der foretages et kort interview. • Hertil kan udføres medicintilsyn - se separat beskrivelse. • De tilsynsførende foretager observationer af aktiviteter og interaktion mellem medarbejdere og borgere. De tilstedeværende borgere, pårørende og medarbejdere inddrages i en dialog. Den tilsynsførende deltager i og observerer eventuelle aktiviteter, fx et måltid eller en plejesituation. • Der foretages et interview med en gruppe af medarbejdere. • Ved tilsynets afslutning får lederen/stedfortræder en kort orientering om tilsynet forløb med foreløbige vurderinger.
Efterbehandling, afrapportering og høring
<ul style="list-style-type: none"> • For hvert tilsyn udarbejdes en tilsynsrapport efter en fast skabelon.

- Plejecentrets ledelse modtager elektronisk et udkast til tilsynsrapport. Plejecentrets ledelse korrigerer eventuelle faktuelle fejl senest fem hverdage efter modtagelse og giver elektronisk tilbagemelding til BDO.
- BDO korrigerer for faktuelle fejl og fremsender den endelige tilsynsrapport til plejecenteret og Center for Voksne og Velfærd.
- Såfremt der findes uacceptable forhold kontaktes Center for Voksne og Velfærd i umiddelbar forlængelse af tilsynet. Den videre sagsgang aftales konkret

4.3 STIKPRØVESTØRRELSE

Ishøj kommune ønsker, at der udtages en stikprøvekontrol på 2 beboere på Torsbo og 3 beboere på Kærbo.

5 HJEMMEPLEJE

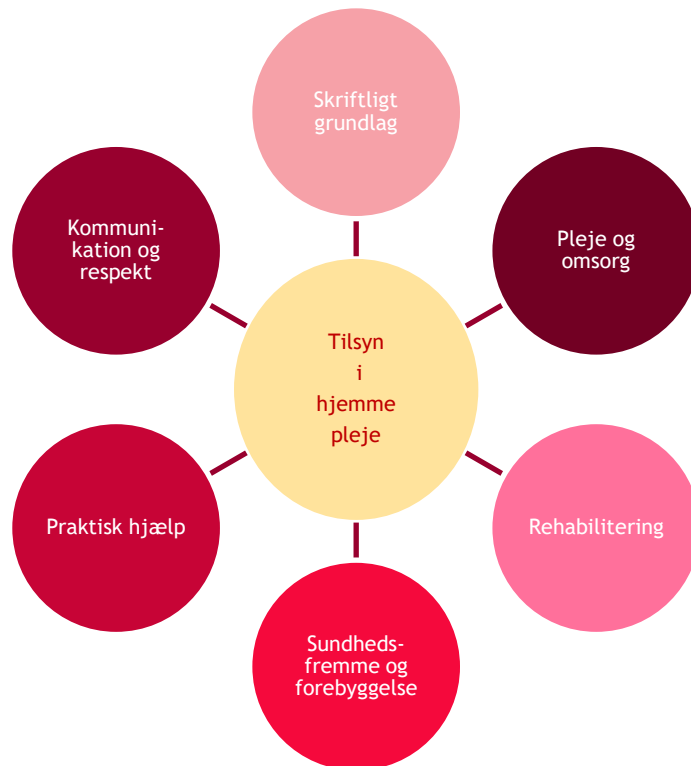
Ishøj Kommune ønsker tilsyn med den kommunale leverandører af personlig og praktisk hjælp. Hjemmeplejen består af to distrikter under en ledelse, hvorfor der afholdes et ledelse- og medarbejderinterview for den samlede hjemmepleje samt udarbejdes en samlet afrapportering.

BDO's tilsynskoncept for hjemmepleje, beskrives i nedenstående. Det beskrives, hvordan BDO vil udføre tilsyn med hjemmeplejen i Ishøj Kommune, samt hvordan BDO vil planlægge, gennemføre og afrapportere tilsynet. Det belyses, hvilket indhold der indgår i BDO's tilsynskoncept, hvilke metoder BDO anvender, hvorledes disse omsættes til praksis, og dermed hvordan tilsynene udføres fra start til slut.

5.1 INDHOLD OG METODE

Der indsamles data ud fra flere forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med borgeren og interview med en gruppe af medarbejdere. Samlet set giver de metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager i hjemmeplejen.

Figur 3 tilsynets indhold



Hvert af de overordnede temaer brydes ned i konkrete indikatorer og deraf følgende spørgsmål og belyses via forskellige metodiske tilgange.

Der foretages interviews med 6 borgere fordelt på de to hjemmeplejedistrikter. Ledelse/stedfortræder og en gruppe af medarbejdere interviewes som repræsentanter for den samlede hjemmepleje. BDO har til dette formål udarbejdet en interviewguide med åbne spørgsmål, som sikrer at temaerne belyses.

5.2 TILSYNSFORLØBET

Nedenstående skema viser, hvordan et tilsyn i en hjemmeplejeenhed foregår fra forberedelse til afrapportering.

Forberedelse af tilsynsbesøget
<ul style="list-style-type: none"> • Det første år tilbyder BDO et orienterende møde om tilsynet for de involverede ledere. Mødet er af 1 times varighed, og afholdes for plejecentre, hjemmepleje og midlertidige pladser samlet. • BDO udarbejder et informationsbrev til hjemmeplejen, som beskriver indhold og fremgangsmåde i de uanmeldte tilsyn. Kommunen fremsender informationsbrevet til hjemmeplejen. • Tilsynet er uanmeldt og varsles derfor ikke. • De tilsynsførende forbereder sig på det uanmeldte tilsynsbesøg ved at gennemlæse tidligere tilsynsrapporter samt andet relevant materiale om det enkelte sted.
Gennemførelse af tilsynsbesøget over to dage
<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet indledes med, at leder kontaktes, og der gennemføres en kort indledende samtale mellem leder og tilsynsførende om tilsynsforløb. • I et samarbejde med leverandøren udvælges de borgere, der skal indgå i tilsynet. • Leverandøren kontakter borgerne, som skal give tilsagn om at medvirke ved det uanmeldte tilsyn • Tilsynsførende får adgang til at læse relevant dokumentation for de udvalgte borgere. • Leverandøren oplyser navn og telefonnummer på kontaktperson til afklaring af evt. spørgsmål under tilsynet. • Med udgangspunkt i en interviewguide gennemføres interviews med borger i dennes hjem. Pårørende kan inddrages, såfremt borgeren ønsker det. Hos særligt svækkede borgere erstattes interviewet af et observationsbesøg. • Hertil kan udføres medicintilsyn - se separat beskrivelse. • Medarbejdere deltager almindeligvis ikke i interview med borgeren. • Under besøg i hjemmet foretager tilsynsførende observationer af borgerens sundhedsmæssige tilstand og rengøringsstandard i hjemmet. • Med udgangspunkt i en interviewguide foretages interview med en gruppe af medarbejdere. • Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding til leder om tilsynet.
Efterbehandling, afrapportering og høring
<ul style="list-style-type: none"> • Efter hvert tilsyn udarbejdes en tilsynsrapport efter en fast skabelon. • Leverandøren modtager elektronisk et udkast til tilsynsrapport efter tilsynsbesøget. Leder korrigerer eventuelle faktuelle fejl senest fem hverdage efter modtagelse af udkast til tilsynsrapport og giver elektronisk tilbagemelding til BDO. • BDO korrigerer tilsynsrapporten for faktuelle fejl, og fremsender den endelige tilsynsrapport til leverandøren og Center for Voksne og Velfærd. • Såfremt der findes uacceptable forhold kontaktes Center for Voksne og Velfærd i umiddelbar forlængelse af tilsynet. Den videre sagsgang aftales konkret.

5.3 STIKPRØVESTØRRELSE

Ishøj kommune ønsker, at der udtages en stikprøvekontrol på 6 borgere i den kommunale hjemmepleje, borgerne udtages fra begge distrikter.

6 MIDLERTIDIGE PLADSER

Ishøj Kommune ønsker tilsyn på kommunens midlertidige flexpladser beliggende på Kærbo. Tilsynet på de midlertidige pladser udføres efter samme fremgangsmåde, metode og afrapportering som tilsynene på plejecentre, blot er der enkelte ændringer i temaerne, således at der sættes fokus på målgruppens særlige behov i forhold til træning og aktivitet, mål for opholdet, overgange, kompetencer mv.

Det beskrives, hvordan BDO vil udføre tilsyn med midlertidige pladser i Ishøj Kommune samt hvordan BDO vil planlægge, gennemføre og afrapportere tilsynet. Det belyses hvilket indhold, der indgår i BDO's tilsynskoncept, hvilke metoder BDO anvender, hvorledes disse omsættes til praksis, og dermed hvordan tilsynene udføres fra start til slut.

6.1 INDHOLD OG METODE

I tilsynet gør BDO brug af tre overordnede metoder, som kort præsenteres i nedenstående skema. Samlet set giver kombinationen af de tre metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager på de midlertidige pladser.

Skema 1 Tilsynets grundlæggende elementer

Element	Beskrivelse
Dialog med borgere, medarbejdere og leder	<ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget dialog med medarbejdere og borgere, som opholder sig på fællesarealer, hvor dialogen afhænger af omstændighederne • Strukturerede interviews med ledelse, medarbejdere og borgere • Dialog med leder, såfremt denne er til stede, ellers ansvarshavende medarbejder
Observationer på fællesarealer	<ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget observation af aktiviteter og samvær på fællesarealer • Struktureret observation med faste fokusområder - fx af en plejesituation
Gennemgang af dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> • Der foretages en gennemgang af dokumentation for to borgere

Tilsyn på de midlertidige pladser afholdes som uanmeldte tilsyn. Det stiller krav til, at tilsynsbesøget i sagens natur må udformes efter de betingelser og omstændigheder, der er gældende på det aktuelle tidspunkt. BDO's koncept er derfor indrettet, så de nødvendige data kan indsamles på forskellig vis og tilsynets konkrete udformning kan tilpasses omstændighederne.

I omstående figur fremgår de overordnede temaer, som tilsynet vil afdække.

Figur 5 tilsynets indhold



Hvert af de overordnede temaer brydes ned i konkrete indikatorer og deraf følgende spørgsmål og belyses via forskellige metodiske tilgange. Flere af de overordnede temaer dækker over en række indikatorer, fx dækker hverdagens praksis over mad og måltider, kommunikation og adfærd, medbestemmelse og indflydelse samt aktiviteter.

Der foretages interviews med hhv. borgere, ledelse/stedfortræder og en gruppe af medarbejdere. BDO har til dette formål udarbejdet en interviewguide med åbne spørgsmål, som sikrer, at temaerne belyses. Der foretages endvidere både situationelt betinget dialog med borgere og eventuelle pårørende, som opholder sig på fællesarealerne eller indgår i særlige aktiviteter, som tilsynet får mulighed for at overvære.

Under tilsynet foretages observationer hos de borgere, som interviewes i deres midlertidige boliger. Der er dels tale om struktureret observation, hvor den tilsynsførende foretager observationer med udgangspunkt i de overordnede temaer. Dels om situationelt betingede observationer, hvilket vil sige, at den konkrete situation kan give anledning til, at et emne undersøges nærmere.

Hertil foretages på et observationsstudie af en plejesituation. Observationsstudiet følger en fast guide og omfatter temaerne kommunikation, selvbestemmelse/medindflydelse, rehabilitering, organisering af arbejdet, praktisk støtte og personlig pleje.

Der foretages en struktureret gennemgang af tilfældigt udvalgte borgeres dokumentation. I gennemgangen foretages en kontrol af en række forhold, som udspringer af temaerne.

6.2 TILSYNSFORLØBET

Nedenstående skema giver i punktform et overblik over, hvordan tilsyn på midlertidige pladser gennemføres fra forberedelse til rapporten, afleveres i Center for Voksne og Velfærd.

Forberedelse af tilsynsbesøget

- Det første år tilbyder BDO et orienterende møde om tilsynet for de involverede ledere. Mødet er af 1 times varighed, og afholdes for plejecentre, hjemmepleje og midlertidige pladser samlet.
- BDO udarbejder et informationsbrev til de midlertidige pladser, som beskriver indhold og fremgangsmåde i tilsynet. Kommunen fremsender informationsbrevet til afdelingen.
- Tilsynsmedarbejderne orienterer sig i de seneste tilsynsrapporter, kommunens kvalitetsstandarder og andet relevant materiale fra det enkelte sted.

Gennemførelse af tilsynsbesøget

- Ved tilsynets begyndelse orienteres afdelingens leder eller dennes stedfortræder og tilsynet planlægges.
- Der foretages et indledende interview med leder/stedfortræder.
- Der gennemgås dokumentation for de udvalgte borgere, som forinden har givet samtykke hertil.
- Kort interview af borgerne.
- Hertil kan udføres medicintilsyn - se separat beskrivelse.
- De tilsynsførende foretager observationer af aktiviteter og interaktion mellem medarbejdere og borgere. De tilstedeværende borgere og medarbejdere inddrages i en dialog. Den tilsynsførende observerer eventuelle aktiviteter, fx et rehabiliteringsforløb eller en plejesituation.
- Der foretages et interview med en gruppe af medarbejdere.
- Ved tilsynets afslutning får lederen/stedfortræder en kort orientering om tilsynet forløb med foreløbige vurderinger.

Efterbehandling, afrapportering og høring

- Der udarbejdes en tilsynsrapport efter en fast skabelon.
- Afdelingens ledelse modtager elektronisk et udkast til tilsynsrapport. Ledelsen korrigerer eventuelle faktuelle fejl senest fem hverdage efter modtagelse og giver elektronisk tilbagemelding til BDO.
- BDO korrigerer for faktuelle fejl og fremsender den endelige tilsynsrapport til ledelsen på de midlertidige pladser og Center for Voksne og Velfærd
- Såfremt der findes unacceptable forhold kontaktes for Center for Voksne og Velfærd i umiddelbar forlængelse af tilsynet. Den videre sagsgang aftales konkret.

6.3 STIKPRØVESTØRRELSE

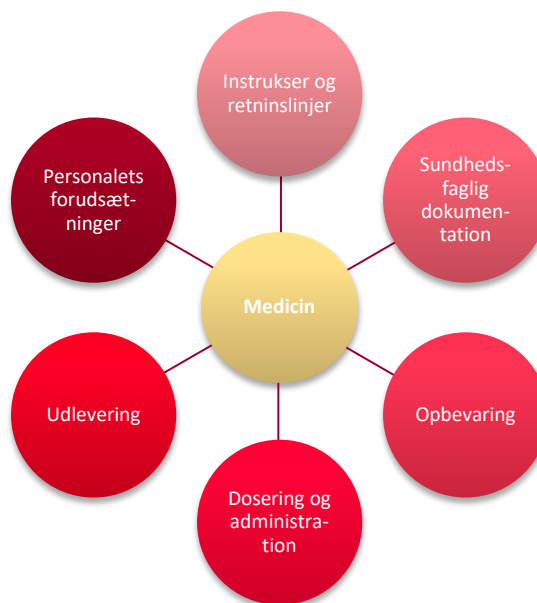
Ishøj kommune ønsker, at der udtages en stikprøvekontrol på 2 borgere på de midlertidige flexpladser.

7 MEDICINTILSYN

Efter ønske fra Ishøj Kommune vil der i konceptet for plejecentrene, midlertidige pladser og hjemmeplejen være inkluderet et fokusområde i forhold til sygeplejefaglige opgaver relateret til medicinområdet. Medicintilsynet afrapporteres som et fokusområde for henholdsvis hvert plejecenter, midlertidige pladser og hjemmeplejen.

I nedenstående figur fremgår de overordnede temaer for fokusområdet:

Figur 2 fokusområde medicin



Hvert af de overordnede temaer nedbrydes i underspørgsmål, som afdækkes gennem en række forskellige metodiske tilgange, som afspejles i nedenstående skema.

Metode	Indhold
Gennemgang af dokumentation	<p>Der foretages en struktureret gennemgang af de udvalgte borgeres dokumentation, herunder handlingsanvisninger og medicinskema. I gennemgangen foretages en kontrol efter gældende kvalitetsstandarder, samt om medicin skema efterlever Styrelsens for patientsikkerheds retningslinjerne.</p> <p>Der kontrolleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Præparatnavn • Styrke • Dosis og dosisinterval • Dispenseringsform • Indikation • Ordineret af • Dato ordination/seponerings dato • Administrationsmåde? • Læge • PN- medicin • AK-behandling
Kontrol af medicin	<ul style="list-style-type: none"> • Der foretages kontrol af medicinen for de udvalgte borgere, herunder af følgende:

	<ul style="list-style-type: none">• Opbevaring• Administreret og doseret medicin• Sammenhæng ift. aktuell medicinliste
Interview med medarbejdere, herunder medicinansvarlig	<ul style="list-style-type: none">• Der foretages et gruppeinterview med medarbejdere, herunder en medicinansvarlig, hvor der er fokus på følgende emner:• Kendskab til retningslinjer og instrukser• Uddannelse og kompetencer• Dokumentationspraksis vedr. medicin• Hygiejnehåndtering• Rammer for delegation• Utilsigtede hændelser og opfølgning

7.1 STIKPRØVESTØRRELSE

Der udtages en stikprøvekontrol svarende til stikprøvestørrelsen i det ordinære tilsyn for plejecentrene, de midlertidige flexpladser og hjemmeplejen, beskrevet i dette tilbud.

8 VURDERING OG AFRAPPORTERING

8.1 RAPPORTSKABELON

BDO har som del af tilsynskoncepterne udviklet faste rapportskabeloner, som sikrer en ensartet, struktureret og systematisk tilbagemeldingsform, hvor der tages behørig hensyn til de særlige forhold, som er gældende for hvert enkelt tilsyn.

For rapportskabelonen gælder, at læseren på den første side præsenteres for tilsynets samlede vurdering af det pågældende tilbud, som er baseret på hvert af de undersøgte emner. Såfremt tilsynet har givet anledning til bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling er disse ligeledes angivet her. Derefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget herunder deltagere og tidspunkt samt oplysninger om det enkelte plejecenter.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet. For hvert tema/målepunkt foretager tilsynet en vurdering ud fra den indsamlede mængde data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Formålet med denne opbygning af rapportskabelonen er at opnå en tydelig adskillelse af datagrundlaget og de vurderinger, de tilsynsførende har foretaget på baggrund heraf. Dette sikrer en troværdig og pålidelig sammenhæng mellem datagrundlag og de vurderinger tilsynsførende foretager.

Samtidigt viser erfaringen fra mange kommuner, at opbygningen med en samlet vurdering i den indledende del gør rapporterne yderst læsevenlige for både ledere, medarbejdere, pårørende, politikere og andre interessenter.

BDO lægger vægt på, at rapporterne ikke blot er opbygget hensigtsmæssigt, men også at indholdet formidles i et flydende og læsevenligt sprog. Endvidere lægger BDO vægt på, at der ikke optræder personhenførbare oplysninger i tilsynsrapporterne. Dette sikres bl.a. gennem BDO's interne kvalitetssikring og de tilsynsførendes omfattende erfaring med konceptet.

BDO lægger endvidere stor vægt på at give *fremadrettede og læringsorienterede* anbefalinger, når der er behov for dette. Det vil sige anbefalinger, som er konkrete og retningsvisende i forhold til de ting, der skal rettes op på eller som med fordel kan udvikles.

8.2 VURDERINGSSKALA

I forbindelse med afrapporteringen arbejder BDO med nedenstående vurderingsskala. Skemaet viser definition og graduering af forholdene, som tilsynet har fundet samt udviklingspunkter og anbefalinger.

Bedømmelse	Definition
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige og hvor der er konstateret mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til ledelsen i Center for Sundhed og Velfærd

8.3 OPSTARTS- OG OPSAMLINGSMØDER

Da BDO lægger stor vægt på dialog, kvalitetsudvikling samt formidling af væsentlige faglige emner, vil det være relevant at afholde opstarts- og opsamlingsmøder med forvaltningen.

Det er BDO's erfaring, at afholdelse af et opstartsmøde er en hensigtsmæssig måde at starte en tilsynsrunde op. På mødet vil BDO og kommunen drøfte generelle og specifikke forhold forud for tilsynene.

Formålet med opsamlingsmødet er at give et samlet billede af tilsynene og gennemgå overordnede observationer og anbefalinger, således at disse kan indgå i det fremadrettede arbejde med kvalitetsudviklingen. Opsamlingsmødet fungerer samtidigt som opstartsmøde i forhold til den næste runde af tilsyn, og der kan fx aftales ændringer eller særlige fokusområder.

Opstarts- og opsamlingsmøderne med forvaltningen indgår i den samlede pris.

9 KOMPETENCER

BDO har en yderst stærk tilsynsgruppe, som samlet set har en omfattende erfaring med tilsyn på de forskellige områder.

BDO anser det for helt centralt, at tilsynsmedarbejderne har en uddannelsesmæssig faglig baggrund inden for det område, som de primært fører tilsyn med. Det vil på ældreområdet sige, at de tilsynsførende har en sundheds- eller sygeplejefaglig baggrund. BDO lægger desuden vægt på, at medarbejderne på forskellig vis har erfaring med ledelse, uddannelse, udvikling, forskning og tilsyn. Dette gør sig også gældende ved rekruttering af nye medarbejdere.

I de fleste tilsyn arbejder BDO's medarbejdere i teams, som sammensættes således, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til det sted, der føres tilsyn med

BDO's tilsynskoncept og metoder hviler på et værdigrundlag, hvor anerkendelse og værdsættelse er grundlæggende for samarbejdet. Derfor vægtes kendskab til og erfaring med kommunikation ud fra en systemisk metode højt hos BDO's tilsynsmedarbejdere.

BDO lægger ligeledes stor vægt på personlige egenskaber som fremtoning og evnen til at møde det enkelte menneske på dets præmisser. De mennesker, som er brugere og borgere på de forskellige tilbud, kan ofte betegnes som sårbare på en eller flere måder. Der er derfor behov for en særlig evne hos de tilsynsførende til at kunne aflæse den enkeltes forudsætninger og til at kunne kommunikere på en facon, som er respektfuld og meningsgivende for den enkelte borger.

BDO lægger vægt på, at de tilsynsførende besidder en udpræget evne til at analysere og forholde sig til mange informationer på samme tid. Evnen til skriftlig formidling og en høj grad af analytisk stringens i forbindelse med afrapportering vægtes ligeledes højt, da tilsynsrapporterne formidler en stor mængde kompleks information, der skal formuleres i et flydende og forståeligt sprog. Rapporterne skal således kunne læses og give mening for en bred vifte af interessenter med vidt forskellige forudsætninger, interesser og typer af ansvar.

10 PRIS

I nedenstående skemaer gives et overblik over de enheder, som Ishøj Kommune ønsker, at der skal føres tilsyn med.

Priserne er angivet ekskl. moms. Hvis der indgås aftale om 2-3-årig kontrakt, tilbyder BDO at udføre tilsynene til samme pris de efterfølgende år. Der vil dog ske prisfremskrivning efter KL's prisfremskrivningstakst første gang i januar 2021.

Tilsyn 2020	
Tilsyn Ishøj Kommune	
Leverandør	Pris
Plejecenter Torsbo	21.850 kr.
Plejecenter Kærbo	26.450 kr.
Midlertidige pladser på Kærbo	19.550 kr.
Hjemmeplejen	31.050 kr.

SAMLET PRIS TILSYN	98.900 kr.
Tilsyn på medicin i tilknytning til ordinært tilsyn	
Medicintilsyn Plejecenter Torsbo	2013 kr.
Medicintilsyn Plejecenter Kærbo	2588 kr.
Medicintilsyn Hjemmeplejen	5175 kr.
Medicintilsyn midlertidige pladser	2013 kr.
SAMLET PRIS MEDICINTILSYN	11.788 kr.

Øvrige ydelser		
<i>Ydelse</i>	<i>Bemærkning</i>	<i>Pris faktureres separat</i>
Informationsbrev	Inkluderet i prisen	-
Mødeaktivitet, herunder opstarts- og afsluttende møde	Inkluderet i prisen	-
Transportudgifter	Inkluderet i prisen	-
Opfølgende skærpet tilsyn	Aftales efter behov	Aftales

11 FORTROLIGHED

BDO ønsker, at nærværende tilbud behandles fortroligt, således at hverken tilbuddet som helhed eller dele heraf offentliggøres uden tilbudsgivers forudgående accept heraf, dog med respekt for reglerne om aktindsigt i Forvaltningsloven og Offentlighedsloven.

København, den 15. februar 2020



Birgitte Hoberg Sloth
Partner, Advisory

PARTNERANSVARLIG

BIRGITTE SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

PROJEKTLEDER

PERNILLE HANSTED
Manager
m: +45 51 21 59 60
e: phd@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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