



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Privat leverandør af Hjemmepleje
PUK's Hjemmehjælp

Uanmeldt tilsyn
November 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	9
3.4	PRAKTISK HJÆLP.....	11
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	11
3.6	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	12
3.7	SYGEPLEJE INKL. MEDICINOPGAVER	13
3.8	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	14
3.9	OBSERVATIONSSTUDIE.....	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	18
4.1	METODE	18
4.2	VURDERINGSSKALA.....	19

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

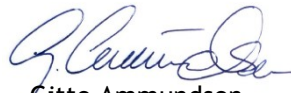
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0406
Mail: gia@bdo.dk
Projektansvarlig

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



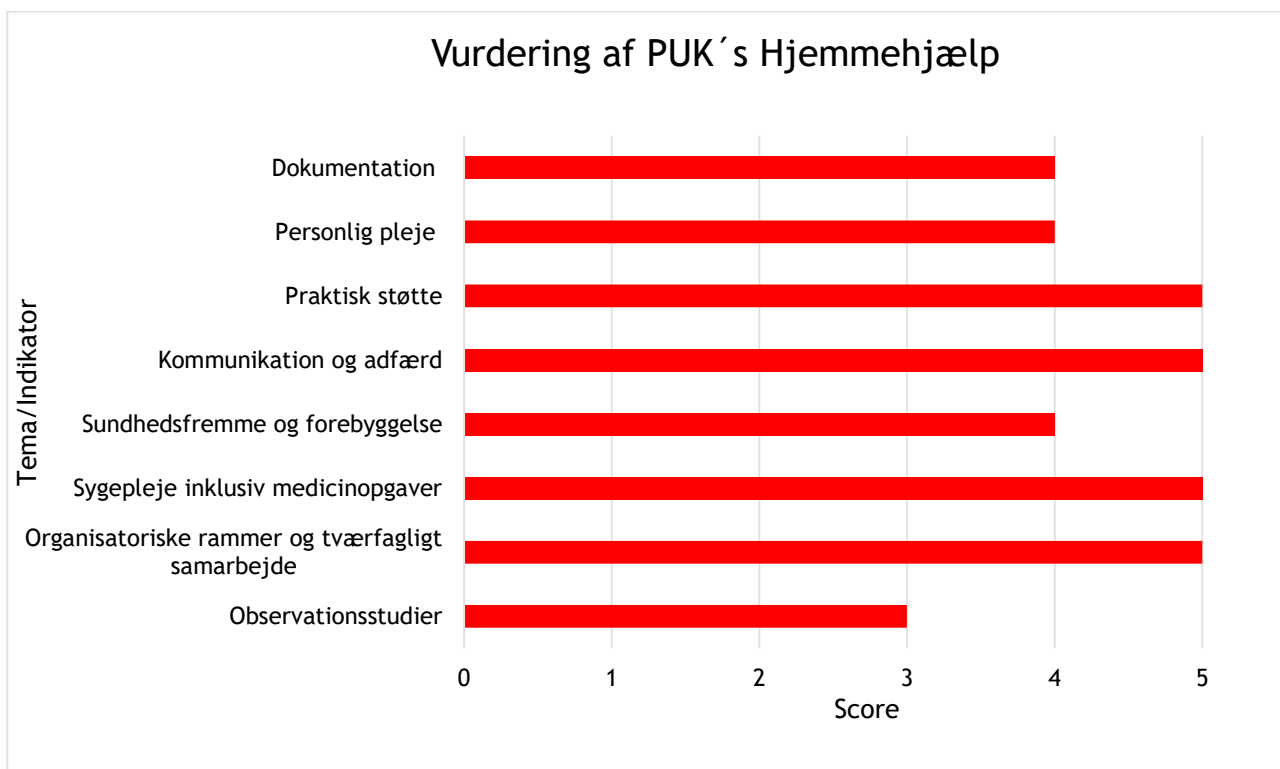
1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og adresse: PUK's Hjemmehjælp, Mesterlodden 1, 2920 Gentofte
Leder: Puk Ervolder
Dato for tilsynsbesøg: 1. og 2. november 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gennemgang af dokumentation• Kontrol af medicin håndtering• Et observationsstudie• Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere)
Fordelingen af borgere er foretaget således: <ul style="list-style-type: none">• En borger, der modtager hjemmepleje mellem 2-8 timer i dagtimer• En borger, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje mellem 2-8 timer i dag- og aften-timer• En borger, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje i mere end 8 timer i dag- og aften-timer
Borgere, der indgår i tilsynet, 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: Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området.

Døgnrytmeplaner udarbejdes på en systematisk måde og ved brugen af skabelonens felter. Alle døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, og hvorledes disse inddrages i plejen. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. To døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen til pleje og praktisk støtte, mens dette mangler i forhold til en af borgerne. Der foreligger udarbejdelse af de nødvendige handlingsanvisninger ift. sundhedslovsindsatser. Observationsnotater anvendes, som det er tiltænkt, og således ses dokumentation af opfølgningen på observationer og handlinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov, og at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. Der opleves god kontinuitet i plejen, idet borgerne er tilknyttet faste medarbejdere. En enkelt borger har dog bemærkninger i forhold til hjælpen, idet tidspunkterne for levering af hjælpen om dagen ikke altid opleves at være i overensstemmelse med borgerens egne ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der sikres kvalitet i den personlige pleje, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

Praktisk hjælp

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

Kvaliteten af rengøringsstandarden i borgernes hjem og omkring hjælpemidler er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, og de oplever god kontinuitet, da hjælpen som oftest leveres af faste medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan hjælpen til praktisk støtte leveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.

Kommunikation og adfærd

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

Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Borgerne udtrykker ikke umiddelbart behov for at tale med medarbejderne om deres sundhedsmæssige problemstillinger. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. På baggrund af interview med ledelsen er det tilsynets vurdering, at leverandøren har implementeret en tilfredsstillende arbejdsgang for arbejdet med utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer dog, at medarbejderne har lidt vanskeligt ved at redegøre for arbejdsgangen.

Sygepleje, inkl. medicinopgaver

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved hjælpen til sygeplejeopgaverne, og at medarbejderne på faglig korrekt måde kan redegøre for arbejdsgange ifm. udlevering af dispenseret medicin.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

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

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for kompetenceudvikling og tværfagligt samarbejde. Der arbejdes målrettet med indsatser, der skal bidrage til at sikre et godt arbejdsmiljø og fastholdelse af medarbejderne.

Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher borgernes kompleksitet, og at det tværfaglige samarbejde understøtter muligheden for at levere høj faglig kvalitet i indsatserne.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Under plejeforløbet er medarbejderne opmærksomme på at inddrage borgerens ressourcer, når det er muligt. Borgerens selvbestemmelsesret sikres ved, at plejen udføres, som borgeren er vant til, og ved at medarbejderne imødekommer de ønsker, som borgeren selv udtrykker undervejs i forløbet.

Der observeres respektfuld kommunikation med borgeren.

Det er tilsynets vurdering, at der sker en meget tilfredsstillende organisering af plejeforløbet, hvor de to medarbejdere har fordelt opgaverne hensigtsmæssigt imellem sig, hvilket skaber en god og naturlig rytme under hele plejeforløbet. Tilsynet vurderer dog, at telefonopringninger skaber nogen forstyrrelser.

Tilsynet konstaterer, at en medarbejder ikke i alle relevante situationer spritter hænder mellem handske-skift.

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 kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes et fagligt fokus på at sikre, at døgnrytmeplaner til enhver tid indeholder handlevejledende beskrivelser af hjælpen, der skal leveres.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt tages initiativ til dialog med en konkret borger, som har bemærkninger i forhold til tidspunkterne for modtagelse af hjælpen.
3. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere har viden om leverandørens arbejdsgange i forhold til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.
4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.
5. Tilsynet anbefaler, at der i den faglige dialog med medarbejderne italesættes fokus på, hvorledes unødige forstyrrelser kan forebygges under plejeforløb, herunder forstyrrelser ved telefonopringninger.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDELSESINTERVIEW:</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i 2021 blev gennemført en brugerundersøgelse. Ledelsen har været i dialog med kommunen om resultatet fra brugerundersøgelsen, hvor borgerne gav udtryk for at være meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>For et halvt år siden fik leverandøren tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som anbefalede, at leverandøren rettede fokus på beskrivelse af den pædagogiske tilgang i døgnrytmeplanerne. Fokus herpå blev efterfølgende skærpet, og når det skønnes relevant, sikres dokumentation heraf. Derudover blev det anbefalet, at leverandøren rettede fokus på at tale med borgerne om deres sidste vilje. Leverandøren har haft en faglig drøftelse med kommunen om, hvorledes emnet skal bringes ind i dialogen med borgerne, og hvor resultaterne fra dialogen skal dokumenteres i omsorgssystemet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man pt. er inde i en lidt stille og rolig periode, hvilket giver gode muligheder for faglig refleksion og udvikling. Leverandøren vandt udbuddet i 2019, hvor der i kommunen også blev implementeret en ny visiteringsform, som nu opleves meget velfungerende.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet løbende er fokus på kompetenceudvikling og rekruttering. Der henvises til målet "Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde" for beskrivelse heraf.</p>
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages observation i borgernes omsorgsjournaler.</p> <p><u>Funktionsevnetilstande</u></p> <p>Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande på alle tre borgere.</p> <p><u>Døgnrytmeplanen</u></p> <p>Døgnrytmeplanerne er systematisk og ensartet opbygget. To ud af tre døgnrytmeplaner indeholder handlevvejledende beskrivelser af hjælpen, der skal leveres. Tilsynet bemærker positivt, at der i forhold til en borger, der får hjælp tre gange hver aften, foreligger tydelig beskrivelse af, på hvilket tidspunkt der skal aflægges besøg samt beskrivelse af, hvilken hjælp der skal leveres på de forskellige besøg.</p> <p>I forhold til en enkelt borger er hjælpen til personlig pleje om dagen ikke beskrevet handlevvejledende, idet det kun fremgår, at borgeren skal følges til badeværelset.</p> <p>I forhold til alle tre borgere foreligger der under feltet "Borgers indsats" dokumentation af borgernes ressourcer, og under feltet "Medarbejders indsats" dokumenteres det, hvordan hjælpen skal leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Under feltet "Særlig opmærksomhed" fremgår der beskrivelser, som har et sundhedsfremmende og forebyggende indhold. Der foreligger fx beskrivelser af særlig opmærksomhed ift. hudpleje, væskeindtagelse, tryksårsforebyggelse og smerteproblematik.</p>
------	---

Handlingsanvisninger for sygeplejeydelser udover medicin

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for kompressionsbehandling og administration af afføringsmiddel. Handlingsanvisningerne er handlevejledende udarbejdet af kommunens hjemmesygepleje, så der kan sikres korrekt udførelse af opgaven.

Observationsnotater:

Der foreligger forskellige observationsnotater, som viser, at der følges op på observationer og handlinger.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at det primært er sygeplejersken, der udarbejder døgnrytmeplanen, men at de selv har ansvar for at sikre ajourføring heraf. Medarbejderne beskriver fokus på at ændre beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, så der altid er overensstemmelse mellem borgerens aktuelle behov og dokumentationen i døgnrytmeplanerne. En medarbejder fortæller, at hun fx er opmærksom på at ajourføre døgnrytmeplanen, når der laves en vigtig aftale med en borger, eller når det observeres, at beskrivelserne i døgnrytmeplanen ikke stemmer overens med den hjælp, der faktisk udføres. Medarbejderne oplever indimellem, at beskrivelsen af hjælpen til personlig pleje ikke altid er tilstrækkelig handlevejledende.

Medarbejderne redegør for arbejdet med døgnrytmeplanerne i praksis, og de beskriver herunder, at døgnrytmeplanen gennemlæses, før et plejeforløb opstartes hos borgere, de ikke har så godt kendskab til.

Medarbejderne beskriver brugen af observationsnotater som led i dokumentation af observationer og handlinger, og således sikres den nødvendige opfølgning på indsatserne. Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og de oplever gode muligheder for faglig sparring, når der opstår behov herfor.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at døgnrytmeplaner udarbejdes på en systematisk måde og ved brugen af skabelonnens felter. Alle døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, og hvorledes disse inddrages i plejen. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. To døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen til pleje og praktisk støtte, mens dette mangler i forhold til en af borgerne.

Der foreligger udarbejdelse af de nødvendige handlingsanvisninger ift. sundhedslovsindsatser. Tilsynet vurderer, at observationsnotater anvendes som det er tiltænkt, og således ses det, at der følges op på de beskrevne observationer og handlinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE**Data****OBSERVATION**

Borgerne fremstår velsoignerede.

BORGERINTERVIEW

Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, herunder at der er god kontinuitet i plejen. Borgerne beskriver, at hjælpen som oftest leveres af medarbejdere, de kender.

En borger fortæller, at hun ikke kan tage bad i eget hjem, og derfor glæder sig over, at hun to gange om ugen bliver kørt til et aktivitetscenter, hvor hun får hjælpen. Leverandørens medarbejdere er gode til at hjælpe borgeren med at blive klar til at komme på aktivitetscentret, når hun skal have sit bad. En anden borger oplever, at hjælpen leveres på meget faste tidspunkter, hvilket borgeren er meget glad for. Hvis borgeren har brug for et andet tidspunkt, tages kontakt til leverandøren, som altid imødekommer borgerens ønske. I situationer, hvor borgeren har brug for lidt ekstra og akut hjælp, opleves medarbejderne meget fleksible og hurtige til at reagere.

En tredje borger italesætter blandt andet stor tilfredshed med hjælpen om aftenen, som leveres af et fast team af medarbejdere. Borgeren oplyser dog, at tidspunkterne for modtagelse af hjælpen om dagen ikke altid er i overensstemmelse med borgerens ønsker. Borger beskriver fx mindre tilfredshed med, at hjælpen til at komme i seng for at få et middagshvil gives på et for tidligt tidspunkt, hvilket betyder, at hun ligger i sin seng længere tid, end hun ønsker.

Alle borgere oplever, at medarbejderne giver dem gode muligheder for at inddrage egne ressourcer, når det er relevant. En borger udtrykker, at medarbejderne har godt styr på, hvad borgeren kan og ikke kan.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver fokus på at sikre faglig korrekt udførelse af hjælpen, herunder at sikre korrekt hygiejne. En af medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan hun under plejen har fokus på at tørre borgerens hud godt og smøre med creme, så borgeren føler velvære ved at modtage plejen.

Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og de beskriver eksempler på, hvordan der anvendes guidning og motivation i tilgangen. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne har meget forskellige ønsker til, hvor meget de ønsker at blive inddraget. Der udvises respekt for borgernes ønsker, men medarbejderne forsøger altid at motivere borgerne til at være aktive under plejeforløbet. I den rehabiliterende tilgang beskriver medarbejderne opmærksomhed på at inddrage borgerne i selv de mindste aktiviteter, som fx redning af hår og børstning af tænder.

Ved gennemlæsning af døgnrytmeplanen, og gennem den faglige sparring med kolleger, sikrer medarbejderne viden om borgernes behov, ønsker og vaner. Tilknytningen af faste borgere understøtter muligheden for at sikre gode plejeforløb.

Under plejeforløbet foretager medarbejderne faglige observationer, og hvis der observeres ændringer i borgernes helbreds-mæssige tilstand, ageres der herpå ved at foretage dokumentation af de observerede ændringer og ved at kontakte sygeplejersken for faglig sparring.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov, og at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. Borgerne udtrykker oplevelsen af god kontinuitet i plejen, idet de er tilknyttet faste medarbejdere.

En enkelt borger har dog bemærkninger i forhold til hjælpen, idet tidspunkterne for levering af hjælpen om dagen ikke altid opleves at være i overensstemmelse med borgerens egne ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der sikres kvalitet i den personlige pleje, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

3.4 PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>OBSERVATION: Borgernes hjem og hjælpemidler ses renholdte.</p> <p>BORGERINTERVIEW: Alle tre borgere modtager hjælp til praktisk støtte, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten. Borgerne henviser til, at det som regel er den samme medarbejder, der kommer og udfører opgaverne. En af borgerne fortæller, at hun overvejer at kontakte Visitationen. Da hjælpen i sin tid blev bevilget, kunne borgeren gå med rollator og selv klare aftørring af støv, men nu sidder borgeren i kørestol, og borgeren finder derfor, at hun har brug for mere hjælp til praktiske opgaver. Borgeren vil ikke bede leverandøren kontakte Visitationen, da hun sagtens selv kan gøre dette.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW: Medarbejderne redegør for udførelsen af praktisk støtte, og de beskriver eksempler på, hvorledes borgerne inddrages i opgaveudførelsen, når det er muligt. En medarbejder fortæller, hvordan hun motiverer en borger til selv at lægge rent vasketøj sammen og selv at være med til at kigge i køleskabet, når der bestilles madvarer. Under forberedelsen af morgenmad eller frokost motiveres borgerne til at deltage heri, når det er muligt. En af medarbejderne kommer hos en borger, som med let støtte fx selv kan smøre sin frokost. Begge medarbejdere italesætter fokus på, at hjemmet efterlades pænt og ryddeligt, fx ved at medarbejderne har ryddet godt op efter plejen, og at de har taget skraldeposer med ud.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Kvaliteten af rengøringsstandarden i borgernes hjem og omkring hjælpemidler er særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og de oplever god kontinuitet, da hjælpen som oftest leveres af faste medarbejdere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan hjælpen til praktisk støtte leveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.</p>	

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>OBSERVATION Under besøg i borgernes hjem møder tilsynsførende ikke medarbejdere.</p> <p>BORGERINTERVIEW Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne beskrives som værende venlige og imødekommende. Borgerne pointerer, at de aldrig har oplevet det modsatte. Alle tre borgere nævner dog, at det kan være vanskeligt at kommunikere med nogle af medarbejderne, da flere har svært ved det danske sprog. En borger fortæller, at medarbejderne altid reagerer med venlighed og smil, når borgeren korrigerer dem. Et par af borgerne beskriver, at de altid føler sig lyttet til og godt behandlet, når de henvender sig til medarbejderne på kontoret.</p>
-------------	--

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for kommunikationen med borgerne, og de beskriver blandt andet fokus på følgende:

- Sikre god øjenkontakt og aldrig vende ryggen mod borgeren, når der kommunikeres.
- Udvide en smilende og positiv adfærd.
- Aldrig udvise travlhed eller italesætte, at man er træt.
- Udvide nærvær ved at være aktivt lyttende.
- Respektere borgernes valg.
- Afstemme kommunikationen individuelt.
- Være opmærksom på kropssprog og borgerens reaktion på dialogen.

En af medarbejderne fremhæver vigtigheden af, at hvis en borger beskriver et problem, er det medarbejderens opgave at spørge ind hertil og komme med forslag til løsninger. Hvis ikke medarbejderen umiddelbart selv kan løse problemet, kan borgeren oplyses om, at der tages kontakt til kontoret for rådgivning, og at medarbejderen vil vende tilbage med et svar.

Medarbejderne oplyser, at de ville reagere og tage en samtale med deres kollega, hvis de oplevede en mindre hensigtsmæssig kommunikationsform eller adfærd. Dialogen vil dog aldrig finde sted under et borgerbesøg, og hvis en situation gentager sig, vil medarbejderne informere ledelsen om deres observationer.

Tilsynets vurdering - 5

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

Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE**Data****OBSERVATION:**

Tilsynet observerer ikke eksempler på sundhedsmæssige problemer, der ikke er taget hånd om.

BORGERINTERVIEW:

En borger oplever at kunne tale med medarbejderne om alt, herunder også sundhedsmæssige udfordringer. Borgeren oplyser, at hun dog selv varetager kontakt til læge, hospitaler og lign., og borgeren ønsker at fortsætte hermed, så længe det er muligt.

De to øvrige borgere har ikke behov for at tale med medarbejderne om deres sundhedsmæssige problemstillinger. En af borgerne nævner, at det taler hun i stedet med de pårørende om, mens den anden borger foretrækker at tale med sygeplejerskerne, der kommer flere gange ugentligt.

MEDARBEJDERINTERVIEW:

Medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder beskrives observationer og handlinger i forhold til dehydrering og urinvejsinfektioner. I forebyggelsen af ovenstående beskrives observationer af fx urinens farve og lugt, hyppige blekskift og god hygiejne under hjælpen til nedre hygiejne. I relation til forebyggelse af tryksår beskriver medarbejderne fokus på at sikre god lejring med puder, og borgere, der er meget sengeliggende, motiveres til at komme op at sidde i en stol.

På spørgsmål om arbejdet med utilsigtede hændelser redegør medarbejderne for, at de under observationsnotater sikrer dokumentation af hændelsen, så der kan ske opfølgning herpå. Medarbejderne indberetter ikke selv utilsigtede hændelser, idet dette gøres af leverandørens sygeplejerske. Medarbejderne beskriver, at hvis det observeres, at en borger ikke har fået sin medicin til tiden, tales der om hændelsen som led i forebyggelse af gentagelse heraf. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har brug for nogen støtte for at kunne beskrive arbejdsgangen i arbejdet med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Borgerne udtrykker ikke umiddelbart behov for at tale med medarbejderne om deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. På baggrund af interview med ledelsen er det tilsynets vurdering, at leverandøren har implementeret en tilfredsstillende arbejdsgang for arbejdet med utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer dog, at medarbejderne har lidt vanskeligt ved at redegøre for arbejdsgangen.

3.7 SYGEPLEJE INKL. MEDICINOPGAVER

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet kommer hos borgere, der modtager sygeplejeindsatser ift. kompressionsbehandling, administration af klyx samt udlevering af dispenseret medicin.</p> <p>Tilsynet observerer ikke udførelse af sygeplejeopgaverne, men tilsynet observerer, at den ene borgers kompressionsstrømpe sidder korrekt.</p> <p>Borgeren, der får hjælp til udlevering af medicin, har fået dagens doseringsæske udleveret, og denne er mærket med navn og CPR-nummer.</p> <p>BORGERINTERVIEW</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til sygeplejeopgaver. En borger beskriver, at hun hver morgen får udleveret doseringsæske med medicin, og således oplever at få sin medicin til tiden. En anden borger udtrykker, at det aldrig giver anledning til problemer, når borgeren skal have et klyx. Medarbejderne opleves kompetente til opgaven, og de giver altid borgeren mulighed for at sidde i fred og ro på toilettet efter indgivelsen heraf.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de primært udfører sygeplejeopgaver i forhold til udlevering af dispenseret medicin og påsætning af støttestrømper.</p> <p>Medarbejderne redegør korrekt for kontrollen af den dispenserede medicin, og de beskriver herunder, at de via deres telefon kan søge alle nødvendige oplysninger. Medarbejderne er opmærksomme på, at medicinen skal ses indtaget, før det kan betragtes som givet.</p> <p>En af medarbejderne fortæller, at hvis en borger ikke ønsker at tage medicinen, mens medarbejderen er i hjemmet, sætter hun sig typisk ned ved siden af borgeren og fortæller, hvorfor hun gerne vil se medicinen indtaget. I de fleste tilfælde giver medarbejderens forklaring god mening for borgerne, og netop ved brugen af den anerkendende tilgang lykkes det næsten altid at motivere borgerne til at tage deres</p>
------	--

medicin. Hvis en borger har vanskeligt ved at sluge tabletterne, tales der med sygeplejersken om mulighederne for at knuse medicinen og give den i forbindelse med et måltid.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved hjælpen til sygeplejeopgaver.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig korrekt måde kan redegøre for arbejdsgange ifm. udlevering af dispenseret medicin.

3.8 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

LEDELSESINTERVIEW:

Leverandøren har ansat en del nye medarbejdere, og således er alle stillinger besat. Personalegruppen opleves rimelig stabil, og flere af medarbejderne har været ansat i firmaet gennem mange år. Ledelsen oplyser, at der er stort fokus på at motivere ufaglærte medarbejdere til at søge ind på en sundhedsuddannelse eller motivere social- og sundhedshjælpere til at læse videre til assistent. Allerede fra starten af ansættelsesforholdet italesættes mulighederne for medarbejderne. Ledelsen beskriver, at der er mange gode erfaringer med at motivere medarbejdere til at videreudanne sig, og at flere af medarbejderne kommer tilbage til leverandøren efter endt uddannelse.

Leverandøren har ansøgt om puljemidler, og pt. er de godt i gang med de indledende forberedelser til at opstarte et forløb, hvor fokus er rettet på trivsel, arbejdsglæde og forebyggelse af psykisk nedslidning. Ledelsen ser et godt formål med deltagelse i forløbet, der kan bidrage til at fastholde medarbejderne i jobbet, samt styrke det gode arbejdsmiljø.

Leverandøren har to sygeplejersker ansat. Sygeplejerskerne udfører ikke sygeplejeopgaver hos borgerne, men de har blandt andet en stor rolle i forhold til kompetenceudviklingen af medarbejderne. Sygeplejerskerne forestår undervisning og oplæring af medarbejderne, når leverandøren får delegeret en sygeplejeopgave fra kommunen. Sygeplejeopgaverne, som leverandøren pt. har fået tildelt, varetages typisk af social- og sundhedsassistenter eller af social- og sundhedshjælpere, som er blevet oplært til en specifik opgave inden for deres kompetencefelt.

Sygeplejerskernes daglige tilstedeværelse skaber gode rammer for faglig sparring med de faste medarbejdere. Leverandøren er gået væk fra afholdelse af faste møder, men i stedet prioriteres det at afholde møder, når der opstår behov for fx information om nye tiltag eller faglig drøftelse af et specifikt emne. Alle medarbejdere møder ind på kontoret om morgenen og igen ved vagtens ophør, og således sikres der gode muligheder for faglig dialog med medarbejderne om de observationer, der gøres i løbet af dagen.

En af sygeplejerskernes arbejdstider er tilrettelagt således, at vedkommende kan have faglig sparring med både dag- og aftenvagterne. Sygeplejersken opleves at være et godt bindeled mellem vagterne, da hun understøtter arbejdet med at tilrettelægge og koordinere opgaverne ude hos borgerne.

Leverandørens planlæggere tager aften- og weekendvagter, hvilket giver et godt indblik i borgernes behov for pleje og omsorg, og dermed også et godt grundlag for at indgå i faglig dialog med medarbejderne.

Leverandøren oplever, at der er en god og løbende faglig sparring med kommunen, fx afholdes faste visitationsmøder med kommunen hver 14. dag, hvor også kommunens Træningsteam deltager. Dialogen giver mulighed for at drøfte konkrete borgersituationer, herunder sikre tilbud om træningsindsatser eller opfølgning på de igangsatte træningsforløb.

Leverandøren indberetter utilsigtede hændelser, og opfølgning herpå sker som oftest gennem faglig dialog med medarbejderen/medarbejderne, der har været involveret i hændelsen. Medarbejderne opleves dygtige til at reflektere over de fund, der gøres, og de kommer ofte selv med anvisninger på, hvorledes gentagelse af en utilsigtet hændelse kan forebygges. Arbejdet med instrukser og vejledninger sker gennem brugen af kommunens platform og gennem brugen af leverandørens egen instruksmappe.

Alle medarbejdere deltager pt. i et førstehjælpskursus, så medarbejdernes kompetencer ajourføres og udvikles i forhold til at håndtere akutte situationer og yde førstehjælp.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for. Ved enhver tvivl om en opgaves løsning tages altid kontakt til sygeplejersken for faglig sparring.

Medarbejderne beskriver gode kompetenceudviklingsmuligheder, og de henviser til undervisning i fx medicin, forflytninger og førstehjælp. Ledelsen opleves god til at sikre oplæring i brugen af nye hjælpemidler.

Det tværfaglige samarbejde opleves velfungerende, og det er i den daglige praksis primært relateret til den faglige sparring med leverandørens sygeplejerske. Medarbejderne er også indimellem i faglig dialog med kommunens terapeuter, hvor der fx foregår videndeling om, hvordan medarbejderen oplever, at en borger profiterer af en træningsindsats. Medarbejderne beskriver mulighed for at kontakte en diætist, hvis en borger har ernæringsmæssige udfordringer.

Videndeling mellem vagterne sker primært via dokumentationen i omsorgssystemet.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for kompetenceudvikling og tværfagligt samarbejde. Der arbejdes målrettet med indsatser, der skal bidrage til at sikre et godt arbejdsmiljø og fastholdelse af medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher borgernes kompleksitet, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

3.9 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

KOMMUNIKATION

Ved tilsynets ankomst er begge medarbejdere i hjemmet. En af medarbejderne oplyser, at hun har siddet og talt lidt med borgeren, før plejeforløbet opstartes, da dette giver borgeren en god start på dagen.

Under plejen er der kun sparsom kommunikation mellem borgeren og medarbejderne, hvilket opleves at være i overensstemmelse med borgerens ønsker.

Medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone til borgeren. Borgeren tiltales ved fornavn. Under plejeforløbet er de to medarbejdere opmærksomme på ikke at tale hen over hovedet på borgeren.

Begge medarbejdere siger pænt farvel til borgeren, før de forlader hjemmet. Borgeren oplyses om, at den ene af medarbejderne kommer igen til et frokostbesøg.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne har et godt kendskab til borgerens behov, og de har derfor ikke behov for at stille så mange spørgsmål til, hvordan plejen ønskes udført. Borgeren italesætter selv enkelte ønsker undervejs i plejen, og medarbejderne følger i alle situationer borgerens anvisninger.

Der tales med borgeren om hjælpen til praktiske opgaver, som fx vasketøj. Borgeren udtrykker, at der ikke er behov for at sætte en vask over. Medarbejderen oplyser borgeren om, at det er hun ikke helt enig i, da der er en del urent linned. Borgeren accepterer, at der sættes en vask over.

Før morgenmaden serveres for borgeren, har medarbejderen spurgt borgeren ind til ønsker herfor.

REHABILITERING

Borgeren har begrænsede ressourcer, der kan inddrages under morgenpleje, og derfor udføres hjælpen til personlig pleje primært af medarbejderne. Medarbejderne forsøger at inddrage borgerens ressourcer ved at opfordre borgeren til selv at forflytte sig i sengen. Borgeren har dog vanskeligt herved, hvorfor medarbejderne støtter en del.

Borgeren ønsker at blive liggende i sengen og får derfor, ifølge aftale med borgeren, ikke hjælp til påklædning. Hjælpen til påklædning udføres senere på dagen.

Medarbejderne stiller drikkevarer, krus, fjernbetjening og iPad frem på sengebordet, som køres ind foran borgeren. Borgeren tænder selv for fjernsynet og er optaget af at se nyheder.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Det er tydeligt, at begge medarbejdere har et godt kendskab til borgerens ønsker, vaner og behov. Hjælpen udføres på en systematisk måde, og borgeren følger medarbejdernes rytme og arbejdsgang ved fx selv at løfte armen, så medarbejderen kan udføre øvre personlig pleje. Borgeren synes at være helt tryk ved medarbejdernes måde at udføre plejen på. Plejemedier er placeret på et sengebord og tæt ved medarbejderen, der udfører hjælpen til personlig pleje. Sengehesten er slået ned, og således sikres medarbejderne gode arbejdsstillinger under plejeforløbet.

Medarbejderne har fordelt plejeopgaverne imellem sig ved, at den ene medarbejder støtter borgeren, mens den anden medarbejder udfører plejen. Efter udførelse af hjælpen til personlig pleje går den ene af medarbejderne videre til en anden borger. Medarbejderen, der bliver i hjemmet, forbereder morgenmaden og udfører praktiske opgaver i forhold til oprydning og vasketøj.

Tilsynet bemærker, at den ene medarbejders telefon ringer flere gange under plejeforløbet, hvilket skaber nogen forstyrrelser, som både registreres af borgeren og den anden medarbejder.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Medarbejderne anvender forklæde og handsker under plejeforløbet. Tilsynet bemærker, at medarbejderne foretager handskeskift i relevante situationer, og flere gange ses spritning af hænder under plejeforløbet. Tilsynet bemærker dog, at den ene medarbejder ikke i alle situationer spritter hænder mellem handskeskift.

Medarbejderne er opmærksomme på at tørre borgerens hud godt, og borgeren bliver smurt ind med creme på krop, arme og ben. Således er medarbejderne opmærksomme på borgerens risiko for at få hudproblemer.

Medarbejderen, der smører morgenmad til borgeren, spritter sengebord og iPad af, før morgenmaden sættes på bordet. Herefter får borgeren udleveret sin medicin. Medarbejderen beskriver korrekt, hvilken kontrol der udføres, før medicinen udleveres. Ved udlevering af medicin kontrollerer medarbejderen også, om borgeren har taget medicinen fra aftenen før.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Under plejeforløbet er medarbejderne opmærksomme på at inddrage borgerens ressourcer, når det er muligt. Borgerens selvbestemmelsesret sikres ved, at plejen udføres, som borgeren er vant til, og ved at medarbejderne imødekommer de ønsker, som borgeren selv udtrykker undervejs i forløbet.

Der observeres en respektfuld kommunikation med borgeren.

Det er tilsynets vurdering, at der sker en meget tilfredsstillende organisering af plejeforløbet, hvor de to medarbejdere har fordelt opgaverne hensigtsmæssigt imellem sig, hvilket skaber en god og naturlig rytme under hele plejeforløbet. Tilsynet vurderer dog, at telefonopringninger skaber nogen forstyrrelser. Tilsynet konstaterer, at en medarbejder ikke i alle relevante situationer spritter hænder mellem handskeskift.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

Formålet med tilsyn 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 lovregler, 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 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 strukturet 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, observationer, observationsstudier samt 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. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <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.