

Tilsynsrapport

# Dragør Kommune

Kommunal leverandør af personlig  
pleje og praktisk hjælp

Uanmeldt tilsyn  
December 2016

# INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	6
3.0	Datagrundlag	7
4.0	Tilsynets formål	15
4.1	Indhold og metode	15
4.2	Vurderingsskala	16
5.0	Præsentation af BDO	17

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og dato) 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.



“

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

# FORMALIA

<b>Leverandørens navn og adresse</b>
Den kommunale Hjemmepleje, Wiedergården 2, 2791 Dragør
<b>Leder</b>
Bettina Berg
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 1. december 2016
<b>Datagrundlag</b>
<p>I tilsynet indgår borgere, som er tilfældigt udvalgt, med hensyntagen til et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes sundhedsfaglige dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet har interviewet 9 borgere.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 6 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5 social- og sundhedshjælpere</li><li>• 1 social- og sundhedsassistent</li></ul> <p>Det var ikke muligt at få kontakt med 3 af de udvalgte medarbejdere under tilsynsbesøget.</p> <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske

# SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i Den Kommunale Hjemmepleje.

Ledelsen oplyser, at der i forhold til opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet 2015 er udarbejdet handleplaner for de enkelte områder. Anbefalingerne er dog ikke alle blevet gennemarbejdet stringent, og der er fortsat en del implementering af nye tiltag, som er undervejs.

Et af de områder, der i særdeleshed er arbejdet målrettet med, er at få skabt sammenhæng mellem de visiterede og leverede ydelser. Dette er gjort ved at italesætte medarbejdernes ansvar for at melde tilbage til nærmeste leder, hvis der opleves behov for ændring i visitationen. Leder beskriver, at idet medarbejdernes kørelister er blevet mere pressede, har det skabt en øget motiverende og opmærksom adfærd i forhold til at have fokus på området.

Ledelsen påpeger, at kontinuitet er nøgleordet for at sikre en bedre kvalitet og tilfredshed hos borgerne. Der anvendes ikke vikarer i hverdagen mere, og vikarer til weekenden er nu fastansatte medarbejdere. Dog er der fortsat udfordringer med at få rekrutteret medarbejdere til aftenvagten.

Borgerne har en fast kontaktperson, og alle har fået brev tilsendt, hvor kontaktpersonens navn er oplyst.

Der arbejdes med ugentlige teammøder, hvor borgersager drøftes, og læring er på programmet. Teammøderne har også givet anledning til udarbejdelse af nye retningslinjer og arbejdsgange.

Ligeledes er der nedsat en dokumentationsgruppe, som arbejder med at få beskrevet retningslinjer, som skal være med til at sikre kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation.

Medicinhåndteringen er også et område, der er opmærksomhed på, men grundet mindre stabilitet i sygeplejegruppen er der fortsat behov for en målrettet indsats på dette område.

Ledelsen har fokus på at udnytte medarbejdernes ressourcer og faglige kompetencer på den mest hensigtsmæssige måde. I den forbindelse er det besluttet, at social- og sundhedsassistentgruppen skal arbejde som en selvstændig gruppe med tætte relationer til de to plejegrupper. Dette skal være med til at sikre kvaliteten og målrette den faglige indsats yderligere.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at den kommunale Hjemmeplejen kan karakteriseres ved

## *"Jævnt tilfredsstillende"*

- Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation hos de udvalgte borgere fortsat er mindre tilfredsstillende og har betydelige mangler. For samtlige 9 borgere er der ikke overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og beskrivelsen i plejeplanen, og 3 plejeplaner mangler at blive udarbejdet.
  - Plejeplanerne giver generelt ikke et samlet handlevejledende overblik over indsatserne i hjemmet ved de forskellige besøg og signalerer ikke, hvilke særlige aftaler / behov borgeren har. Desuden indeholder plejeplanerne ikke konsekvent oplysninger om sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og der ses meget få beskrivelser i borgernes plejeplanerne i forhold til, hvorledes borgernes resurser medinddrages i plejen.
  - Helbredsoplysningerne er udfyldt i ca. halvdelen af de journaler, tilsynet har gennemgået. Helbredsoplysningerne bærer præg af, at de ikke er blevet ajourført i forhold til borgernes nuværende funktionsniveau gennem en længere periode.
  - Der er generelt oprettet relevante fokusområder i alle journalerne, som beskriver problematikker og sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Der ses dog udfordringer i forhold til at få samtlige fokusområder evalueret og afsluttes korrekt.
-

- Der observeres generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser, den leverede hjælp og borgernes tilstand. Dog ses det, at der foreligger ydelser på bade i flere journaler, som aldrig er blevet leveret, og som borger ikke ønsker leveret.
  - Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgerne.
  - Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp ikke konsekvent svarer til behovet. Specielt henvises til aftenhjælpen, som i mindre grad imødekommer borgernes behov, idet der kommer mange vikarer, og disse ikke kender til de planlagte opgave i hjemmet, og ej heller kommer til den aftalte tid.
  - Borgerne udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp, når det er den faste medarbejder, der udfører plejen.
  - Tilsynet vurderer, at den hygiejniske tilstand i borgernes boliger generelt er tilfredsstillende. En bolig og en kørestol fremtræder dog i mindre god rengjort stand.
  - Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget hånd om deres bekymringer af helbredsmæssig karakter.
  - Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse. Tilsynet konstaterer, at der foreligger aktuelle medicinskemaer i borgernes hjem, men at der ikke konsekvent er signeret for medicingivningen.
  - Borgerne oplever, at medarbejderne er imødekommende og hjælpsomme og udviser respekt, når de kommer i deres bolig. De medarbejdere tilsynet møder under besøget i borgernes bolig, udviser alle en respektfuld og anerkendende adfærd over for borgerne.
  - Medarbejderne kan generelt redegøre for borgernes individuelle behov for personlig pleje og praktisk hjælp, samt hvordan hjælpen skal udføres i forhold til den enkelte borger. Medarbejderne finder det dog problematisk at skulle varetage hjælpen hos mindre kendte borgere, da plejeplanerne ikke konsekvent er ajourførte, og kørelisterne ikke så detaljerede, at en kontinuerlig individuel pleje kan tilbydes.
  - Medarbejderne kan generelt redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos de borgere, de plejer at komme hos.
  - Medarbejdere kan beskrive eksempler på, hvilken indsats der gøres for at fastholde/udvikle borgernes funktionsniveau.
  - De medarbejdere, der har med hjælp til medicinindtagelse at gøre, har de nødvendige kompetencer, og kan redegøre for observationer i forbindelse hermed.
  - Medarbejderne kan redegøre for handlinger, der er med til at sikre respektfuld kommunikation med borgerne.
-

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen underviser og vejleder medarbejderne i, hvorledes plejeplanerne skal udarbejdes, således at disse indeholder:
  - Relevante og aktuelle oplysninger omkring borgernes behov for hjælp og støtte
  - Handlungsvejledende indsatser i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg
  - Beskrivelser af den praktiske hjælp og støtte
  - Beskrivelser af borgernes resurser
2. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en systematisk egenkontrol til kvalitetssikring af dokumentationen i borgernes journaler.
3. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at alle borgere med en visiteret Sundhedslovsydelse, skal have udarbejdet helbredsoplysninger.
4. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes systematiske arbejdsgange, som sikrer, at fokusområder løbende bliver evalueret og afsluttet i takt med, at de ikke anvendes mere.
5. Tilsynet anbefaler, at der i højere grad sikres, at der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og leverede ydelser.
6. Tilsynet anbefaler, at der fortsættes med at have fokus i forhold til at skabe størst mulig kontinuitet i plejen for borgerne. Herunder anbefales det, at der sker refleksion af, hvorledes hjælpen om aftenen i højere grad kan kvalificeres.

# DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

I henhold til § 83, vejledning nr. 2, til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>For samtlige 9 borgere er der ikke overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og beskrivelsen i plejeplanen.</p> <p>3 plejeplaner mangler at blive udarbejdet.</p> <p>For de øvrige 6 borgeres plejeplaner er beskrivelserne ikke fyldestgørende eller af ældre dato.</p> <p>Der ses eksempler på mangler i forhold til beskrivelser af de praktiske opgaver, hjælp til ernæring, hjælpen om aftenen, delegerede sygeplejeopgaver og rehabiliterende indsatser.</p>
Observation		X		<p>Der observeres generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser, den leverede hjælp og borgerens tilstand.</p> <p>Der observeres dog i et tilfælde - hvor borger er bevilget hjælp til spisning - at den serverede mad står urørt foran borger, da tilsynet ankommer i boligen.</p> <p>Hos en anden borger med bevilget/planlagt hjælp til at lave og servere frokost tilbereder borger selv sin mad.</p> <p>Ligeledes observeres, at borgere med personlig pleje og bad har fået visiteret ekstra badydelser 2-3 gange ugentligt, som aldrig er blevet leveret.</p> <p>Tilsynet får oplyst af leder, at visitationen er gjort opmærksom på at afslutte ydelserne, idet borgerne ikke ønsker disse leveret.</p> <p>Tilsynet stiller sig undrende over for denne arbejds-gang.</p>
Borger		X		<p>Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp ikke konsekvent svarer til behovet.</p> <p>En pårørende oplyser, at han finder, at specielt aftenhjælpen er mindre gode til at imødekomme borgerens behov, idet der kommer mange vikarer. Disse kender ikke til de planlagte opgave i hjemmet, og kommer ikke på den aftalte tid.</p> <p>Ligeledes oplyser en anden borger, at han finder, at specielt i den ene uge om aftenen er medarbejder meget dominerende i sin adfærd, og har vanskelighed med at matche borgerens behov. Medarbejder ønsker at borger skal afprøve nye tiltag, f.eks. i forhold til alternative forflytninger.</p>



			<p>Borger finder ikke denne fremgangsmåde hensigtsmæssig og ønsker, at nye tiltag bliver afprøvet med ergoterapeuten, som kommer en gang om ugen i hjemmet.</p> <p>Ligeledes oplyser borger, at han sidder på en aflastningspude i sin kørestol; puden er ikke blevet pumpet gennem flere år, og kørestolen trænger til at blive rengjort og efterset. Tilsynet bemærker, at borger har relevante bevilgede ydelser, hvor ovenstående indsats bør indgå.</p> <p>En anden borger er ligeledes ikke helt enig i, at hjælpen svarer til borgers behov, da hun oplever, at medarbejder er meget styrende, og tager initiativ til ændringer i borgerens hjem, som ikke er ønskelige. F.eks. oplyser borger, at medarbejder flytter rundt på borgers personlige ting og møbler under rengøringen, og ikke sætte tingene på plads igen.</p>
Medarbejder		X	<p>Tilsynet taler med flere medarbejdere, som oplyser, at de ikke kommer jævnligt hos borgerne, og derfor ikke kan beskrive omfanget og indholdet i den bevilgede hjælp.</p> <p>Medarbejderne finder det til tider problematisk at skulle varetage hjælpen hos mindre kendte borgere, da plejeplanerne ikke konsekvent er ajourførte, og kørelisterne ikke er detaljerede, således at en kontinuerlig individuel pleje kan tilbydes.</p> <p>Ligeledes oplyser en medarbejder, at det ikke er muligt i forhold til §83a at målrette indsatsen, da der ikke udarbejdes handleplaner, hvor borgers mål, indsats og en løbende evaluering dokumenteres.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at medarbejderne er i tvivl om Dragørs Kommunes serviceniveau, og gør derfor opmærksom på, at dette kan hænge sammen med, at der ikke foreligger ajourførte kvalitetsstandarder på § 83/83a ydelser, som beskriver det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen har vedtaget for kommunen.</p>

### Personlig pleje - Sammenhæng mellem visitation og leverede pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetstandarder

Mål 2				
Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Plejeplanerne giver generelt ikke et samlet overblik over indsatsen i hjemmet ved de forskellige besøg og signalerer ikke, hvilke særlige aftaler/behov borgeren har.</p> <p>Indsatserne, som skal leveres hos borgerne, er mindre handlevejledende og individuelt beskrevet og tager ikke tilstrækkelig udgangspunkt i borgernes eventuelle særlige behov. Der står typisk beskrevet hjælp til bad, hjælp til personlig pleje, hjælp til rengøring m.v.</p>

			<p>Flere plejeplaner mangler beskrivelse af leverede ydelser, f.eks. hvorledes borger skal støttes i madindtag, hvordan de praktiske opgaver leveres. Der ses desuden heller ikke henvisninger til handleplaner på delegerede sygeplejeydelser, således at den medarbejder, der læser plejeplanen, er klar over, at der foreligger en delegeret ydelse hos borgeren.</p> <p>Hos tre borgere foreligger der ikke plejeplaner.</p> <p>Der ligger samarbejdsmapper i borgernes hjem, som alle fremtræder mere eller mindre aktuelle.</p> <p>Der ses eksempler på uaktuelle telefon nr. til Hjemmeplejen. Der ses, at flere stamark har rettelser i forhold til pårørende oplysninger, disse rettelser er skrevet i hånden.</p> <p>Der foreligger ligeledes gamle plejeplaner og handleplaner. Desuden er der signeringskemaer, som er flere år gamle.</p>
Borger	X		<p>Borgerne udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje, når det er den faste medarbejder, der udfører plejen.</p> <p>En borger oplever, at indsatsen er "fantastisk". Borgere er kronisk træt, og er meget afhængig af, at det er et kendt hold, der kommer og leverer hjælpen, da hun ikke har kræfter til at instruere dem.</p> <p>En anden borger fortæller, at medarbejderne er meget fleksible og tager fint hensyn til hendes svingende tilstand, og tilrettelægger hjælpen ud fra hendes behov og ønsker.</p> <p>En tredje borger henviser ligeledes til de gode relationer og samarbejde hun har med sin faste medarbejder. Borger er meget ked af, medarbejder snart fra-træder sin stilling.</p> <p>Flere borgere tilkendegiver dog mindre tilfredshed med aftenhjælpen, idet der er mange afløsere, som ikke er bekendt med hjælpen. Borgerne oplever ikke, at de nødvendigvis er dårlige til deres arbejde, men mere at de mangler indsigt i den hjælp, som de skal levere.</p> <p>En borger beskriver, at nogle gange kommer der medarbejdere i hjemmet, som ikke er oplært i, hvorledes borgers vendelagen fungerer. Dette kan godt gøre borger lidt utryg.</p>
Medarbejder	X		Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats

## Mål 3

## Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats.

	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Plejeplanerne indeholder ikke konsekvente oplysninger om sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>I få plejeplaner er der sporadiske beskrivelse, hvor det dokumenteres, at borger skal have tilbudt væske, at huden skal smøres, og der ligger afføringskemaer i borgermappen. Der ses inden henvisninger til fokusområder.</p> <p>Der er generelt oprettet relevante fokusområder i alle journalerne, som beskriver en sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p> <p>Der ses eksempler på sår- og kateterpleje, indsatser i forhold til trykaflastning, ernæring, afføring, mobilitet og hudproblemer.</p> <p>Fokusområderne er oprettet med problem, beskrivelse, mål og evaluering. Det konstateres dog, at flere fokusområder ikke er helt ajourførte, og at en del burde være afsluttet, da problemstillingen ikke mere er relevant.</p> <p>Desuden ses oprettelse af relevante skemaer til registrering af borgernes værdier. Skemaerne er generelt ajourførte.</p> <p>Tilsynet bliver fremvist dokumentation på indsatser og problemstillinger, som beskrives i daglige notater. Tilsynet finder, at disse notater bør journaliseres i de oprettede fokusområder, for derved at skabe et overblik over borgernes udvikling.</p> <p>Helbredsoplysningerne er udfyldt i ca. halvdelen af de journaler, tilsynet har gennemgået. Helbredsoplysningerne bærer præg af, at de ikke er blevet ajourført i forhold til borgernes nuværende funktionsniveau gennem en længere periode.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer ingen risici, der ikke bliver taget hånd om i den daglige omsorg for borgerne.
Borger	X			<p>Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget hånd om deres bekymringer af helbredsmæssig karakter.</p> <p>En borger fortæller, at han oplevede, at hans urinkate-ter ikke fungerede hensigtsmæssigt. Her blev der taget kontakt til sygeplejersken, som tog sig af problematikken.</p> <p>En anden borger fortæller positivt, at han bliver vejet jævnligt, og har opnået at tage på i vægt. Medarbejder sørger dagligt for, at borger får en proteindrik.</p> <p>En tredje borger fortæller, at medarbejder altid sørger for, at borger får rigeligt at drikke, sætter drikkevarer frem, så borger selv kan forsyne sig, indtil medarbejder kommer på sit næste besøg.</p> <p>En fjerde borger oplyser, at han grundet manglende balance modtager træning en gang om ugen. Oplever, at ståfunktionen er væsentlig forbedret efter træningen er igangsat.</p>

Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan generelt redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun er særlig opmærksom på borgerens ernæringstilstand. Borgeren er meget spinkel og spiser sparsomt. Medarbejderen opfordrer borgeren til at spise, når hun er i hjemmet - bare små portioner.</p> <p>Anden medarbejder fortæller, at hun er meget opmærksom på, at borger sidder korrekt i sin kørestol, inden hun forlader borger, da borger har tendens til tryksår.</p> <p>Tredje medarbejder beskriver, at borgeren har meget sart hud, og fortæller om en skånsom tilgang, og hvorledes der skal smøres med diverse cremer dagligt.</p>
-------------	---	--	--	---

### Praktisk hjælp - sammenhæng mellem visitation og leverede pleje og omsorg i henhold til §83

Mål 4				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>8 borgere modtager hjælp til praktisk støtte.</p> <p>Hos to borgere er den praktiske hjælp beskrevet fyldestgørende i plejeplanen.</p> <p>Hos de øvrige 6 borgere er det ikke beskrevet, hvorledes hjælp til praktisk støtte leveres.</p>
Observation		X		<p>Den hygiejniske tilstand i boligen er generelt tilfredsstillende.</p> <p>Hos en borger observeres gulvene meget klistret, og borgers kørestol fremstår snavset.</p> <p>Det er tydeligt, at kørestolen ikke har været rengjort eller vedligeholdt gennem en meget lang periode. Borger er ud over sin vanlige rengøring, visiteret til rengøring fra velfærdspuljen samt er visiteret til klippekort.</p>
Borger	X			<p>Borgerne er generelt tilfredse med den praktiske støtte.</p> <p>En borger fortæller positivt, at en hendes faste medarbejdere har forberedt sin ferie ved at planlægge og organisere alle praktiske opgaver (som fx vasketøj, bestillinger og madindkøb), så alt i forbindelse med borgers ydelser er klargjort til kollegaer i hendes fravær.</p> <p>En anden borger er ligeledes tilfreds med den måde, der bliver gjort rent på, men påpeger, at flere unge medarbejdere ikke ved, hvordan man griber rengøring helt an.</p> <p>En tredje medarbejders indsats fremhæves, fordi vedkommende er initiativrig og selv foreslår, hvad han kan hjælpe med.</p>

Medarbejder	X			Tilsynet taler kun med få medarbejdere, der varetager rengøringsopgaver i de undersøgte borgeres boligen. Disse medarbejderne kan redegøre for, hvordan de praktiske opgaver løses i forhold til den enkelte borger.
-------------	---	--	--	--

### Rehabilitering i henhold til SEL § 83a og kommunens kvalitetsstandarder.

Mål 5				
Borgernes ressourcer medinddrages, fastholdes og udvikles i det omfang, det er muligt.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Der ses generelt meget få beskrivelser i borgernes plejeplanerne i forhold til, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages i plejen. I forhold til de borgere, der modtager en §83a ydelse, forefindes der ikke dokumentation i journalen, som synliggøre indsatsen og beskriver, i hvilken grad indsatsområdet/målet er opnået, samt hvordan og i hvilken grad borgerne deltager aktivt i udførelsen af opgaverne.
Observation	X			I et tilfælde var tilsynet og to medarbejders besøg sammenfaldende, og tilsynet bemærkede positivt, at medarbejderne inddrog borgerens resurser.
Borger	X			Borgerne tilkendegiver, at de ønsker at klare så mange opgaver som muligt selv, og er interesseret i at udvikle eller bevare nuværende funktionsniveau. Borgerne oplyser, at medarbejderne er gode til at medinddrage borgerne i plejen. En borger fortæller, hvorledes medarbejder og borger har udviklet et system, således at borger kan huske at tage sin medicin resten af dagen. En anden borger fortæller om, hvorledes medarbejder er med til at hjælpe med at sætte vasketøj over, da borger grundet sin dårlige hukommelse ikke kan varetage den del af tøjvasken. Borger tager selv vasketøjet ud af maskinen og hænger det op på tørrestativet. Borger mener også, at han selv kan stryge det, men det vil nok tage en hel dag. Borger oplyser, at han jo har tid nok.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive eksempler på, hvilken indsats der gøres for at fastholde/udvikle borgernes funktionsniveau. Medarbejderne har en forskellig viden og erfaring i forhold til at arbejde med den rehabiliterende tilgang i plejen, men alle er engagerede og forsøger at gøre det bedste for borgerne.

## Indsats vedrørende hjælp til medicinindtagelse

Mål 6				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Der foreligger aktuelle medicinskemaer i borgernes hjem. Der er ikke konsekvent signeret for medicingivningen på tilsynsdagen i forhold til to borgere.
Observation		X		Tilsynet observerer, at der er givet den korrekte medicin på tilsynstidspunktet - undtaget hos en borger, hvor middagsmedicinen er stillet frem, men ikke indtaget kl. 13.30. Borger har hjælp til at sikre korrekt medicinindtag. Borger indtager medicinen, da tilsynet nævner dette.
Borger	X			Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse.
Medarbejder	X			De medarbejdere, der har med hjælp til medicinindtagelse at gøre, har de nødvendige kompetencer, og kan redegøre for observationer i forbindelse hermed.

## Kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen

Mål 7				
Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne samt respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet møder tre medarbejdere under besøgene hos borgerne. Tilsynet observerer en respektfuld, anerkendende tone og adfærd. Tilsynet bemærker, at i forhold til to medarbejdere er borger kendt med deres tilstedeværelse, og der hersker en humoristisk og en frisk tone, som får borger til at grine.
Borger	X			Borgerne oplever, at medarbejderne er imødekomende og hjælpsomme og udviser respekt, når de kommer i deres bolig. En pårørende er dog lidt fortørnet over, at medarbejderne går ind i borgers bolig med store støvler på. Har flere gange fortalt medarbejderne, at de må anvende overtræksko eller tage skoene af, men dette er ikke lykket at komme igennem med. Flere borgere fremhæver hyggelige dialoger med de faste kontaktpersoner, som et dejligt og opmuntrende indspark i hverdagen.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for handlinger, der er med til at sikre respektfuld kommunikation med borgerne.

			<p>En medarbejder fortæller, at hun udviser respekt ved at være lyttende, også selv om hun har travlt. Hun forsøger med sin væremåde at gøre borgerne trygge.</p> <p>Anden medarbejder oplyser, at hun sikrer, at borgeren oplever respekt ved at præsentere sig i hjemmet. Medinddrager borger i opgaverne, lytter på evt. frustrationer, og anerkender borgers følelser.</p> <p>Tredje medarbejder fortæller, at hun bruger aktiv lytning, er venlig og præsenterer sig altid, når hun kommer hos borger. Spørger til borgers velbefindende</p> <p>Fjerde medarbejder fortæller, at det er vigtigt at vejle stemningen i hjemmet, da borgers humør er meget svingende. Nogle dage er borger oplagt til sjov andre dage skal plejen foregå i stilhed.</p>
--	--	--	--

# TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Dragør Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres hos den enkelte borger samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn har således til formål at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger, og de ydelser, der leveres.
- 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 lovreger, 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 medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

## 4.1 INDHOLD OG METODE

Tilsyn på fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk bistand
- Medinddragelse og anvendelse af ressourcer
- Sundhedsfremmende og forebyggende indsat
- Medicinindtagelse
- Kontakt til medarbejderne

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

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

### Omsorgs- og plejemæssige praksis

- Det skriftlige grundlag for ydelsen
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp



- Rehabilitering
- Kontakt med medarbejderne

## 4.2 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Meget tilfredsstillende	<p><b>Meget tilfredsstillende</b></p> <p>Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</p> <p>Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Gode og tilfredsstillende	<p><b>Gode og tilfredsstillende</b></p> <p>Gode og tilfredsstillende forhold, som kendetegner det gode og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats.</p> <p>Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Jævnt tilfredsstillende	<p><b>Jævnt tilfredsstillende</b></p> <p>Jævnt tilfredsstillende forhold, som kendetegner det jævne, men tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.</p> <p>Det jævnt tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
Ikke tilfredsstillende	<p><b>Ikke tilfredsstillende</b></p> <p>Ikke tilfredsstillende, som kendetegner det utilstrækkelige og uacceptable tilsynsresultat, hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

# PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 råd m.m.

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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

