

Tilsynsrapport  
**Dragør Kommune**  
Sundhed og Omsorg

Privat leverandør  
Dragør Pleje Omsorg

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2019  
Gældende for 2018

# INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	14
4.1	Indhold og metode	14
4.2	Vurderingsskala	15
5.0	Præsentation af BDO	16
6.0	Høringssvar	17

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# FORMALIA

<b>Hjemmeplejens navn og adresse</b>
Dragør Pleje Omsorg, Kirkevej 137, 2791 Dragør
<b>Leder</b>
Jeanet Mouritzen
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 8. januar 2019
<b>Datagrundlag</b>
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 5 borgere. I forhold til den ene borger er det primært ægtefælle, som bliver interviewet, idet borger ikke kan svare relevant på tilsynets spørgsmål.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 4 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 social- og sundhedshjælpere</li></ul> <p>En medarbejder er blevet interviewet i forhold til to borgere.</p> <p>Borgere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior Konsulent og sygeplejerske

# SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør af hjemmepleje Dragør Pleje Omsorg.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk af Dragør Pleje Omsorg er, at der er tale om en leverandør med

## *Tilfredsstillende forhold*

Vurderingen gives, idet forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, men der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Ledelsen oplyser, at Dragør Kommune har implementeret nyt omsorgssystem, men oplever, at dette giver nogle udfordringer i hverdagen. Ledelsen har efterspurgt tydelige retningslinjer og forventninger i forhold til muligheder og krav for anvendelse af omsorgssystemet.

Ledelsen har udelukkende adgang til Cura via iPad, og har endnu ikke fået adgang via computer. Ledelsen oplyser, at der fortsat arbejdes i eget system, og at medarbejderne ikke anvender Cura. Ledelsen anvender Cura i forbindelse med samarbejdet med kommunen. Vedrørende udarbejdelse af besøgsplaner i det nye omsorgssystem oplyses tilsynet, at dette endnu ikke er påbegyndt og planlagt, og at borgerbeskrivelser fortsat fremgår af leverandørens eget system. Ligeledes dokumenterer medarbejderne observationer og handlinger i eget system, hvorefter ledelsen overfører data fra eget system til Cura.

Ledelsen fortæller, at medarbejderne fremadrettet skal introduceres til at samle data hos borger i forhold til emnerne; mestring, motivation, ressourcer, helbredsoplysninger, vaner og hjælpemidler. Disse oplysninger skal anvendes til at kvalificere arbejdet omkring borgerne.

Tilsynet konstaterer ved nuværende tilsyn, at der er stadigvæk er udviklingspunkter i forhold til udarbejdelse af den sundhedsfaglige dokumentation.

Der foreligger borgerbeskrivelser i forhold til alle de besøgte borgere. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingspotentiale i forhold til udarbejdelse af beskrivelserne, således at de kan anvendes som det redskab, det er tiltænkt. Der ses mangler i forhold til, at de er aktuelle, detaljerede og handleansende beskrevet. Ligeledes ses der mangler i forhold til beskrivelser af borgernes ressourcer, den rehabiliterende tilgang og sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Beskrivelserne i handlingsanvisningerne på servicelovsydelserne er ikke i alle tilfælde enslydende med indsatsen, som er beskrevet i borgerbeskrivelserne.

Tilsynet vurderer, at der ikke i alle tilfælde er direkte sammenhæng mellem indholdet i borgerbeskrivelserne, de visiterede indsatser og borgernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at der er risiko for mindre tidstro dokumentation, fx i forbindelse med ændringer af borgers tilstand, efter som at notater manuelt skal overføres fra leverandørens system til Cura.

Det er tilsynets vurdering, at der mangler udarbejdelse af instrukser og vejledninger på området. Ligeledes vurderer tilsynet, at der mangler vejledninger og instrukser inden for delegerede sundhedslovsydelser.

Tilsynet erfarer, at leverandøren i et tilfælde ikke overholder retningslinjerne i forbindelse med udøvelse af sundhedslovsydelser

Tilsynet vurderer, at der er taget hånd om alle observerbare risici, samt at den hygiejniske tilstand i boligerne og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende.

Det er tilsynet vurdering, at den nuværende arbejdsgang med at overføre medicinoplysning fra Cura til eget system kan medføre risiko for utilsigtede hændelse.

Borgerne oplever generelt, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som de har behov for og den hjælp, de får tilbudt. Ligeledes oplever borgerne som udgangspunkt, at der er kontinuitet i leveringen af hjælpen, og at der ikke forekommer aflysninger, samt at hjælpen generelt bliver leveret på faste tidspunkter. Borgerne er af den opfattelse, at de selv gør det, der er muligt.

Alle borgerne udtrykker, at der er god kontakt med de faste medarbejdere, og at kontakten til kontoret er tilfredsstillende.

Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen til den personlige pleje og kvaliteten af rengøringen. Borgerne er tilfredse med hjælpen til medicinindtagelse og beskriver, at der tages hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger og risici.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for den daglige plejeindsats. Ligeledes kan medarbejderne generelt redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om, at borgerne skal gøre det, der er muligt, ligeså kan medarbejderne redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange for at sikre korrekt håndtering af medicinen. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne ikke er bekendte med, at der skal være cpr.nr og navn på borgernes doseringsæsker.

Medarbejderne søger viden og sparring fra ledelsen, og henvender sig til sygeplejersken ved tvivlsspørgsmål.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation.

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg arbejder målrettet i forhold til at få implementeret Cura/FSIII, som et brugbart arbejdsredskab i hverdagen.
2. Tilsynet anbefaler, at der rettes en særligt fokus på den sundhedsfaglige dokumentation, herunder at der sikres:
  - at besøgsplanerne oprettes i Cura, samt at de er aktuelle, detaljerede og handleanvisende beskrevet.
  - at besøgsplanen er fyldestgørende beskrevet i forhold til borgers ressourcer, den rehabiliterende tilgang samt indeholder beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.
  - at der udfyldes tidstro observationer i Cura
3. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg retter fokus på at udarbejde instrukser, således at materialet matcher opgaveløsningen. Ligeledes, at der foreligger vejledninger i forhold til kravene på området.
4. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg til enhver tid sikrer, at der er overensstemmelse mellem den visiterede ydelse og den hjælp, der faktisk leveres.
5. Tilsynet anbefaler, at gældende retningslinjer for udførelse af Sundhedslovsydelser altid følges.
6. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg implementerer nye arbejdsgange i forhold til at sikre korrekt medicin håndtering, således at risikoen for utilsigtede hændelser mindskes. Ligeledes, at leverandøren sikrer, at medarbejderne har fyldestgørende viden i forhold til retningslinjer for medicinadministration.

# DATAGRUNDLAG

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

## Det skriftlige grundlag

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Det fremgår af Cura, hvilke ydelser borgerne er visiteret til.</p> <p>Der foreligger borgerbeskrivelser i leverandørens interne system. Der konstateres ikke i alle tilfælde direkte sammenhæng mellem indholdet i borgerbeskrivelserne og de visiterede indsatser.</p> <p>I et tilfælde skyldes det, at borgerbeskrivelsen ikke er opdateret, efter der er blevet visiteret nye ydelser.</p> <p>I andet tilfælde mangler beskrivelse af den delegerede indsat i forhold til medicinhåndteringen om dagen.</p> <p>I et tredje tilfælde mangler beskrivelse af hjælp til skift af sengetøj.</p> <p>Der ses desuden i en journal en ydelse på medicingivning, som ikke leveres mere. Tilsynet bliver oplyst, at denne ydelse ved en fejl ikke er blevet afsluttet.</p> <p>Ligeledes ses der i en journal en ydelse i forhold til kate-terpleje, som ikke er aktuel. Tilsynet bliver oplyst, at denne anmodning bliver sendt på tilsynsdagen.</p>
Observation		X		Der observeres generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser, den leverede hjælp og borgernes tilstand.
Borger		X		<p>Borgerne oplyser, at der generelt er sammenhæng mellem den hjælp, som de har behov for og den hjælp, de får tilbudt.</p> <p>En borger er dog lidt usikker på, hvilken hjælp der er bevilget, efter borger er kommet til skade med sin hånd. Har fået oplyst, at der er bevilget flere besøg, men har ikke oplevet, at indsatsen helt har været på et tilfredsstillende niveau endnu. Borger fortæller om besøg, der har været lagt meget sent, og at hun selv har måtte ringe til kontoret for at få vished om, hvornår det næste besøg bliver leveret. Borger oplyser desuden, at hendes tilstand gør, at hun let bliver forvirret, og det kan være svært at agere, når der sker forandringer.</p> <p>Borgerne oplever som udgangspunkt, at det er de samme medarbejdere, som kommer i hjemmet. Hjælpen bliver generelt leveret på faste tidspunkter, og der forekommer ikke aflysninger.</p> <p>En borger fortæller, at en medarbejder kommer på samme tid hver gang, medarbejder er meget punktlig og uret kan nærmest sættes efter medarbejderens entre.</p>

				En borger pointerer, at der er stor fleksibilitet og lydhørighed. Fortæller, at det er muligt at ringe til leverandøren og ændre i tidspunktet for leveringen. Der er altid en venlig tone og mulighed for at finde en løsning for levering af hjælpen.
Medarbejder		X		Medarbejderne kan generelt redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke i alle tilfælde er bekendt med de visiterede ydelser, idet de ikke har adgang til Cura.

### Instrukser og vejledninger

Mål 2				
Der foreligger relevante instrukser				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Tilsynet præsenteres for instrukser som er downloadet fra internettet i forhold til MRSA og medicin håndtering. Tilsynet præsenteres umiddelbart ikke for et samlet og struktureret materiale for instrukser og vejledninger. Ligeledes præsenteres tilsynet ikke for instrukser og vejledninger i forhold til delegerede sundhedslovsydelser.
Ledelse			X	Ledelsen oplyser, at der foreligger enkelte instrukser på kontoret. Disse er downloadet fra sundhedsstyrelsen og Region Hovedstadens hjemmesider. Ledelsen oplyser, at leverandøren udelukkende bruger de instrukser og vejledninger, der forefindes på internettet. Ligeledes oplyser ledelsen, at medarbejderne primært bliver orienteret mundtligt af ledelsen, samt at ledelsen tager med ud til borgerne og vejleder medarbejderne. Tilsynet er i dialog med ledelsen i forhold til krav og retningslinjer for udarbejdelse af skriftlige instrukser vedrørende leveringen af servicelovsydelserne samt leveringen af de delegerede sundhedslovsydelser.
Medarbejder			X	Medarbejderne giver generelt udtryk for, at de ikke har brug for at orientere sig i skriftlige instrukser og vejledninger, samt at de ved spørgsmål sparrer med lederen. Medarbejderne kan generelt redegøre for praksis i forbindelse med delegerede sundhedslovsydelser.

### Personlig pleje

Mål 3				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Der foreligger borgerbeskrivelser i forhold til alle de besøgte borgere. Beskrivelserne indeholder kort en beskrivelse af borgers diagnose og tilstand. Efterfølgende beskrives indsatsen morgen, middag, aften. Til sidst beskrives den praktiske indsats.



			<p>Borgerbeskrivelserne fremstår med varieret kvalitet. Fx fremgår der på nogle områder meget detaljeret beskrivelser af, hvorledes hjælpen skal leveres, og på andre områder står det fx blot beskrevet, at borger skal have hjælp til at få smurt mad.</p> <p>Generelt er borgerbeskrivelserne mest beskrevet for morgenbesøg, hvorimod at beskrivelserne for resten af besøgene generelt er kort beskrevet.</p> <p>En borgerbeskrivelse er ikke aktuel i forhold til borgers nuværende funktionsniveau.</p> <p>Generelt mangler borgerbeskrivelserne en mere tydelig beskrivelse af borgers behov for hjælp, således at der er handleanvisende beskrivelser af borgernes daglige rutiner og individuelle behov. Derved kan redskabet være med til at understøtte en kontinuerlig levering og samtidig være med til at sikre borgers medbestemmelse.</p> <p>Der er oprettet handlingsanvisning på samtlige delegerede sundhedslovsydelser.</p> <p>Der er ligeså oprettet handlingsanvisninger på alle servicelovsydelser. De er dog ikke i alle tilfælde enslydende med indsatsen, som er beskrevet i borgerbeskrivelserne. Fx står der i en handlingsanvisning, at borger skal hjælpes af to personer med særlig pleje og i en anden, at borger skal hjælpes med forflytninger. Begge handlingsbeskrivelser er ikke aktuelle på tilsynsdagen.</p>
Observation	X		Tilsynet observerer, at de besøgte borgere fremtræder soigneret.
Borger	X		<p>Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen til den personlige pleje.</p> <p>En borger finder, at hjælpen er tilfredsstillende, men oplyser dog, at der på tilsynsdagen har været en medarbejder, som ikke var opmærksom på at få gipsen på borgers hånd ordentlig dækket til, idet den nu er blevet lidt fugtig efter badet.</p> <p>En anden borger er meget tilfreds med kvaliteten og beskriver, at medarbejderne er yderst professionelle og omhyggelige i deres tilgang.</p> <p>Ægtefælle til borger med hukommelsesmæssige udfordringer fortæller, at medarbejderne har stort kendskab til borger, og yder en god pleje med udgangspunkt i dette kendskab.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan på fagligvis redegøre for den daglige plejeindsat.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes der anvendes guidning og motivation som redskab. En medarbejder oplyser, at hjælpen ikke kan igangsættes, før borger bliver tryk, dette gøres ved, at medarbejder sætter sig og tager en lille snak med borger.</p> <p>I forhold til en anden borger oplyser medarbejder, at det er vigtigt, at borger føler, at hun bliver hørt og medinddraget, således at indsatsen i hjemmet bliver på borgers præmisser.</p>

				<p>Direkte adspurgt om denne tilgang ikke også gælder de øvrige borgere i hjemmeplejen, oplyser medarbejder, at nogle borger har større behov for at blive medinddraget end andre, men at det selvfølgelig gælder for alle borgere.</p> <p>En medarbejder fortæller, at i forhold til en tredje borger er det vigtigt at forklare handlinger, være rolig og holde pauser, således at borger kognitivt kan følge med.</p>
--	--	--	--	--

### Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>I borgerbeskrivelserne er der relevante beskrivelse af, hvorledes de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser imødekommes under besøget hos borgerne.</p> <p>Det konstateres fx, at en borger skal smøres med fugtighedscreme på ryggen. Hos en anden borger, at der stilles væske frem under tilsynet. En tredje borger, skal nødes til væske og fødeindtag. Hos en fjerde borger skal der være fokus på at hjælpe borger med væskeindtag samt registrering af urinproduktion.</p> <p>Tilsynet er dog generelt af den opfattelse, at beskrivelserne er af sparsom karakter, og at der kan udvikles i beskrivelsen af forebyggende tiltag for derved at sikre en optimal sundhedsfremmende indsats.</p> <p>Fx beskrives i en borgerbeskrivelse, at borgeren lider af svimmelhed og går usikkert, men der er ikke angivet forebyggende indsatser relateret hertil - ud over at give borgeren nødkald på. I en anden borgerbeskrivelse kan hjælpen til forflytning med fordel beskrives, således at forflytningen sker sikkert.</p> <p>Ligeså forefindes ikke optegnelser i Cura, hvor ernæringsindsatser, vægt og afføringsmønster fx registreres. Ved ændringer i borgers tilstand dokumenterer medarbejderne relevante data i leverandørens eget system. Ledelsen overfører data til Cura efterfølgende.</p>
Observation	X			<p>I forhold til de besøgte borgere er der taget hånd om alle observerbare risici.</p> <p>Hos en af de besøgte borgere observerer tilsynet, at medarbejder har indstillet borgers mobiltelefon til at give signal om, at nu er det tid til at drikke et glas vand.</p>
Borger			X	<p>Borgerne beskriver, at der tages hånd om deres sundhedsmæssige risici, og at der tages hånd om de bekymringer, de giver udtryk for.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejder er meget omhyggelig med at få tørret borger ordentlig mellem tæerne for at forebygge svamp. Ligeledes er medarbejder opmærksom på, at borger ikke skal falde efter badet. Medarbejder tørrer altid gulvet, og lægger et håndklæde, som borger skal stå på for derved at forebygge faldeepisoder.</p>

			<p>En anden borger oplyser, at medarbejder vil have, at borger skal sidde ned under badet, dette er borger dog ikke så interesseret i, men er godt klar over, at det er for at forebygge fald.</p> <p>Ægtefælle til borger med hukommelsesmæssige udfordringer fortæller, at borgers kateter en dag ikke fungerede. Leder kom ud og skyllede kateteret, og vagtlægen blev kontaktet. Tilsynet har dialog med ledelsen omkring denne handling. Tilsynet gør opmærksom på, at skylning af kateter er en sundhedslovsydelse, og kun må varetages af sygeplejerske eller efter, at medarbejder er oplært i opgaven hos den konkrete borger.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes det sikres, at borgeren får tilstrækkelig væske, ved at borger tilbydes væske under besøget, det er ikke nok at sætte et glas frem.</p> <p>En anden medarbejder forklarer, at hun har indstillet borgers mobil til at give signal, således at der på telefonen gives besked, når borger skal drikke et glas vand.</p> <p>En tredje medarbejder forklarer, at der hos konkret borger er særligt fokus på, at borger får hjælp til nedre personlig pleje, således at risiko for infektioner forbygges.</p> <p>Ved ændringer i borgernes tilstand tages der kontakt til social- og sundhedsassistent eller til sygeplejerske i hjemmesygeplejen.</p>

### Praktisk støtte

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tre ud af fem borgere er visiteret til hjælp til praktisk støtte. I borgerbeskrivelsen fremkommer der beskrivelser af, hvorledes den praktiske hjælp skal leveres.
Observation	X			Den hygiejniske tilstand i boligerne og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende.
Borger	X			<p>Borgerne er generelt meget tilfredse med kvaliteten af rengøringen.</p> <p>En borger fortæller, at det er dejligt, at det generelt er de samme medarbejdere, som gør rent, derved bliver kvaliteten bedre.</p> <p>En anden borger pointerer, at en time hver 14. dag er meget lidt. Med dette serviceniveau kan det være svært at fastholde en ønsket rengøringsstandard. Borger har planer om at tilkøbe sig ekstra hjælp.</p> <p>Den tredje borger kan grundet hukommelsessvækkelse ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål.</p>
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer i forbindelse med den praktiske støtte.

## Hverdagsrehabilitering

Mål 6				
Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der ses generelt meget få beskrivelser i borgerbeskrivelserne i forhold til, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages i plejen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgerbeskrivelserne primært tager udgangspunkt i en beskrivelse af, hvilken hjælp der skal leveres frem for en beskrivelse af, hvilke ressourcer borgerne har, og hvorledes disse medinddrages i den støtte, der er behov for at levere til borgerne.</p> <p>I forhold til en borger, som modtager en §83a ydelse, beskrives i borgerbeskrivelsen, at borger har en §83a ydelse i 12 uger. Der er ikke muligt at se, hvornår indsatsen er påbegyndt i borgerbeskrivelsen, og hvad målet er for indsatsen.</p> <p>I borgerbeskrivelsen er der en mindre beskrivelse i forhold til indsatsen, som kort beskriver nogle enkelte ting, som borger selv udfører. Der foreligger ikke opfølgning eller en beskrivelse af borgers indsats.</p> <p>I Cura foreligger der en kortfattet handlingsanvisning, som udelukkende beskriver, at det drejer sig om en rehabiliterende indsats.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer ingen udførelse af opgaver i hjemmet.
Borger	X			<p>Borgerne er af den opfattelse, at de gør det, der er muligt. Flere borgere henviser til opgaver, de selv mestrer og udfører i hverdagen.</p> <p>En borger, som modtager hjælp efter § 83a, er meget tilfreds med forløbet. Borger føler, at der er fremgang, og at den træning, der gives af fysioterapeuten, er med til at optræne funktionsniveauet. Borger er dog af den opfattelse, at der ikke er samarbejde mellem medarbejder hos leverandøren og terapeuten. Borger kan ikke redegøre for længden og mål for indsatsen. Direkte adspurgt håber borger på at kunne blive selvhjulpne med badet igen. Tilsynet bemærker, at borger også har hjælp til rengøring, men at denne ydelse ikke er af rehabiliterende karakter.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne er bevidste om, at borgerne skal gøre det, der er muligt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det kan være lidt udfordrende at få borgerne aktiveret i plejen, da flere er meget hukkommelsessvækket.</p> <p>En medarbejder fortæller, at i forhold til den praktiske udførelse kan det nogle gange lykkes, at borger medinddrages i forhold til afstøvning.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, hvorledes hun er opmærksom på, at borgers ressourcer varierer fra dag til dag og beskriver, hvorledes hun leverer hjælp, støtte og guidning i forhold til dette.</p>

## Medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>To ud af fem borgere modtager hjælp til medicinindtagelse.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejderne ikke har adgang til Cura. Ledelsen overfører liste over antal piller fra Cura til leverandørens eget dokumentationssystem.</p> <p>I dialogen med ledelsen gør tilsynet opmærksom på, at denne arbejdsgang øger risikoen for utilsigtede hændelser, når der overføres fra et system til et andet.</p> <p>Tilsynet møder i et hjem en sygeplejerske, som har doseret medicin. Tilsynet bemærker, at listen over doseret medicin ikke fremkommer på den device, som tilsynet har lånt af leverandøren. Listen fremkommer på sygeplejerskens device.</p> <p>Ledelsen oplyser, at leverandøren oplever flere eksempler på, at tællelisten ikke stemmer overens med medicinlisten.</p>
Observation		X		<p>Tilsynet observerer, at der er i forhold til den ene borger ikke er givet den medicin, der skal gives på tilsynspunktet.</p> <p>Tilsynet er i dialog med leder, som er bekendt med, at borger ikke har fået sin morgenmedicin. Der vil ved middagsbesøget være ekstra opmærksomhed på dette. Tilsynet bemærker, at dette ikke er dokumenteret i Cura.</p> <p>Tilsynet bemærker endvidere, at der ikke er navn og cpr.nr. på borgers medicinæsker.</p> <p>Tilsynet gør opmærksom på, at for at sikre en korrekt medicinhandling skal medarbejderen sikre, at det er den rigtige borger, som får den rigtige medicin. Dette sikres ved, at der er cpr.nr på æskerne.</p> <p>Tilsynet henstiller til, at der tages kontakt til hjemmesygeplejen både i forhold til, at borger ikke har fået sin medicin, og i forhold til, at der mangler cpr.nr på æskerne</p>
Borger	X			Borgerne er tilfredse med hjælpen til medicinindtagelse.
Medarbejder		X		<p>Medarbejderne kan generelt redegøre for arbejdsgange for at sikre korrekt håndtering af medicinen.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne ikke er bekendte med, at der skal være cpr.nr og navn på æskerne, og at de skal tjekke dette ved hver medicinadministration.</p>

## Kommunikation og respekt

Mål 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Ingen medarbejdere er til stede under tilsynsbesøget hos borgerne.
Borger	X			Borgerne udtrykker, at der er god kontakt med de faste medarbejdere. Der er god kontakt til kontoret, som altid behandler en med værdighed.

			<p>Ægtefælle til borger, som er hukommelsessvækket, fortæller, at medarbejderne er meget søde, flinke og udviser respekt for borger.</p> <p>En borger fortæller, at vedkommende kan høre, at ægtefælle og medarbejder ind imellem taler om borger i tredje person i et andet rum i boligen. Umiddelbart giver borger ikke udtryk for, at dette er et problem.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne nævner, at god kommunikation blandt andet er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At være nærværende</li> <li>• At give sig tid</li> <li>• Individuelle hensyn</li> <li>• Bruge sit kropssprog</li> <li>• Tale i øjenhøjde</li> <li>• Lytte til borgeren</li> <li>• Være venlig og imødekommende</li> <li>• Respektere</li> <li>• Anerkende</li> <li>• Hilse og være inddragende over for borgers pårørende</li> <li>• Overholde aftaler</li> </ul>

# TILSYNETS FORMÅL

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 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførslen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

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

### Målepunkter

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Instrukser og vejledninger
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Medicinindtagelse
- Rehabilitering
- Kommunikation og respekt

## 4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere 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 det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. 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 det 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 Sundhed og Omsorg.



# PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat 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 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 mm.

# HØRINGSSVAR

Kære Anne Larsen

Jeg har modtaget og læst tilsynsrapporten.

Mvh Jeanet Mouritzen

---

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
Mette Norre Sørensen  
Senior Manager  
m: 4189 0475  
e: meo@bdo.dk

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