

Tilsynsrapport  
**Dragør Kommune**  
Sundhed og Omsorg

**Den Kommunale Hjemmepleje**

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	13
4.1	Indhold og metode	13
4.2	Vurderingsskala	14
5.0	Præsentation af BDO	15
6.0	Høringssvar	16

---

## 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>
Hjemmeplejen Sundhedscenter Wiedergården, Wiedergården 2, 2791 Dragør
<b>Leder</b>
Ann-Kathrine Fog
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 10. januar 2019
<b>Datagrundlag</b>
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 10 borgere.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 8 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 8 social- og sundhedshjælpere</li></ul> <p>2 af ovenstående medarbejdere er blevet interviewet i forhold til flere 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 Consultant og sygeplejerske

# SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i den kommunale Hjemmepleje. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk af Den Kommunale Hjemmepleje er, at der er tale om en leverandør med

## *Meget tilfredsstillende forhold*

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at tilsynet finder, at forholdene i Hjemmeplejen kan karakteriseres som værende gode og tilstrækkelige. Tilsynet har kun konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Tilsynet bliver orienteret om, at der siden sidste tilsyn har været store organisatoriske ændringer i Hjemmeplejen, idet hele den ledelsesmæssige gruppe er ny. Ligeså har hjemmesygeplejen været adskilt både organisatorisk og fysisk fra hjemmeplejen. Der er nu ansat ledere på alle poster, og der arbejdes på, at Hjemmesygeplejen bliver en integreret del af hjemmeplejen igen.

Hjemmeplejen fik i 2017 anbefalinger i forhold til at udvikle den sundhedsfaglige dokumentation. Der er siden sidste tilsyn blevet implementeret nyt omsorgssystem, og ledelsen beskriver, at processen har været omstændig og langstrakt grundet diverse udfordringer, så som systemfejl og manglende systemansvarlig medarbejder. Ligeså har der manglet ledelsesmæssigt fokus, grundet de ovenstående beskrevet organisatoriske ændringer.

Ledelsen beskriver, at der nu arbejdes målrettet med at få implementeret CURA i hverdagen, samt at få medarbejderne til at forstå sammenhæng i FSIII metoden. Der er iværksat sidemandsoplæring og udarbejdet en manual på området. Ledelsen er opmærksom på, at der fortsat er udfordringer på området, og at en målrettet indsats bør fortsætte.

Ligeså fik Hjemmeplejen i 2017 anbefaling i forhold til at få skabt mere kontinuitet i leveringen af hjælpen. Ledelsen oplyser, at der fortsat er fokus på denne del. Der bliver pt. arbejdet med at få afklaret og beskrevet udvalgte borgeres besøg mhp. at få afklaring af medarbejderflowet i borgernes hjem. Ledelsen påpeger, at det bestræbes at arbejde i mindre teams omkring borgerne, således at der altid er en medarbejder i hjemmet, som kender borgeren.

Ved sidste tilsyn i 2017 blev det desuden konstateret, at der ikke i alle tilfælde var sammenhæng mellem de visiterede og leverede indsatser. Ledelsen beskriver, at der er fokus på denne problematik. Der opleves dog et efterslæb fra myndigheden, således at ikke alle ydelser er blevet afsluttet rettidigt. Ledelsen er af den opfattelse, at medarbejderne ofte leverer mere, end der er visiteret til. Der er derfor fokus på at få afstemt niveauet og visiteret rette indsatser.

Borgerne giver generelt udtryk for, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren har behov for, og den hjælp, som de bliver tilbudt. Ved ændringer eller aflysninger gives der generelt besked, og der tilbydes altid erstatningsbesøg, hvis der i sjældne tilfælde er en aflysning på en rengøringsopgave.

I langt de fleste tilfælde bliver borgerne kontaktet, når der sker ændringer i leveringen, generelt betragtes leveringen af hjælpen som stabil.

Borgerne giver udtryk for, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp, de har behov for, ligesom hjælpen generelt altid kommer på de aftalte tidspunkter. Tilsynet bemærker dog, at der er en forskel på borgernes udtalelse i Nord og Syd. Borgerne i Syd oplever, at der er aftalt faste leveringstidspunkter, hvorimod borgerne i Nord taler om formiddagstilsyn og eftermiddagstilsyn.

Borgerne nævner, at der i perioder kan forekomme et mindre flow af forskellige medarbejdere, og at ikke alle medarbejdere er bekendte med opgaverne, som skal leveres hos borgeren. Borgerne nævner, at specielt eksterne vikarer ikke kender til de visiterede opgaver, og hvorledes de skal leveres.

Borgerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og at medarbejderne motiverer til hjælp til selvhjælp. I forhold til ydelser omkring medicinen føler borgerne sig trygge ved hjælpen hertil.

Alle borgere udtrykker, at der altid kommunikeres i en venlig, imødekommende og respektfuld tone. En pårørende beskriver, at medarbejderne er gode til at lytte og finder samarbejdet med medarbejderne meget tilfredsstillende.

Medarbejderne virker engagerede og ansvarsbevidste og kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes der i hverdagen sker faglig refleksion med efterfølgende igangsættelse af indsatser relateret hertil. Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvilke handlinger der sikrer respekt for borgeren og dennes levevis, samt hvilke handlinger der sikrer tillid og god dialog.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med ændringer i borgerens behov. Medarbejderne har fokus på, at hjælpen leveres med udgangspunkt i borgernes særlige behov, ønsker og vaner samt ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang.

Der foreligger instruks og procedurer på kommunens intranet. Der forefindes ligeledes instrukser på delegeringsområdet, dog er kompetenceprofiler på medarbejderne ikke udarbejdet endnu. Medarbejderne kan generelt redegøre for, hvordan instrukser og retningslinjer anvendes i hverdagen. Der henviser til, at der tages kontakt til sygeplejersken ved tvivlsspørgsmål. Tilsynet bemærker, at ikke alle medarbejdere med sikkerhed kan fortælle om VAR-systemet, og hvorledes dette skal anvendes i hverdagen. Medarbejderne kan redegøre for kvalitetsstandarderne.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udforing i forhold til at sikre, at dokumentationen i besøgsplanerne er handlevejledende beskrevet gennem hele døgnet og i forhold til at sikre, at der sker dokumentation af alle borgernes visiterede ydelser såvel personlig pleje som praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at beskrivelserne i besøgsplanerne i højere grad bør være individuelle og indeholde beskrivelser af borgernes særlige ønsker og behov.

Tilsynet vurderer endvidere, at kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisningerne på de delegerede indsatser kan kvalificeres yderligere, således at de kan anvendes som et fagligt værktøj.

I forhold til opgaver relateret til medicinadministration og medicin håndtering beskriver medarbejderne, hvorledes gældende retningslinjer og instrukser følges på området. Tilsynet finder, at borgernes medicin er givet korrekt under tilsynet.

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

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, således at det sikres, at besøgsplanerne er handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet. Endvidere anbefaler tilsynet et målrettet fokus på, at beskrivelserne i besøgsplanen i højere grad er individuelle og indeholde beskrivelser af borgernes særlige ønsker og behov.
2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen iværksætter indsatser, således at handlingsanvisninger på delegerede Sundhedslovsindsatser kvalificeres, så disse kan anvendes som et brugbart arbejdsredskab i hverdagen for medarbejderne.
3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen fortsat arbejder med at styrke kontinuiteten i leveringen af hjælpen samt har fokus på, at borgerne tilbydes mere håndgribelige leveringstidspunkter.

# 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>I alle 10 undersøgte journaler forefindes aktuelle lister over borgernes visiterede servicelovsydelser.</p> <p>I 8 journaler er der oprettet besøgsplaner, hvor borgernes servicelovsindsatser er dokumenteret.</p> <p>I 2 journaler er der ikke oprettet besøgsplaner.</p> <p>I journalerne forefindes oversigt over levering af ydelserne samt dokumentation for levering af disse.</p>
Observation		X		<p>Der observeres generelt sammenhæng mellem de visiterede ydelser, den leverede hjælp og borgerens tilstand.</p> <p>I de to tilfælde, hvor der mangler besøgsplan, er der overensstemmelse mellem de visiterede ydelser, borgers beskrivelse og medarbejders beskrivelse.</p> <p>I en journal er der umiddelbart ikke sammenhæng mellem indholdet i borgerbeskrivelserne og de visiterede indsatser. Borger er visiteret til tilberedning af mad og drikke. Ifølge besøgsplanen varetager borger selv dette, hvilket både borger og medarbejder også beskriver.</p>
Borger		X		<p>Borgerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for. Ved ændringer eller aflysninger gives der generelt besked, og der tilbydes altid erstatningsbesøg, hvis der i sjældne tilfælde er aflysning på en rengøringsopgave.</p> <p>Der er stor tilfredshed med hjælpen. Flere borgere nævner, at de har en fast kontaktperson, som de er yderst tilfredse med.</p> <p>De fleste borgere oplever kontinuitet, ligesom hjælpen generelt altid kommer på de aftalte tidspunkter.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der er en forskel på borgernes udtalelse i Nord og Syd. Borgerne i Syd oplever, at der er aftalt faste leveringstidspunkter, hvorimod borgerne i Nord taler om formiddagstilsyn og eftermiddagstilsyn.</p> <p>Borgerne nævner, at der i perioder kan forekomme et mindre flow af forskellige medarbejdere, og at ikke alle medarbejdere er bekendte med opgaverne, som skal leveres hos borgerne. Borgerne nævner, at specielt eksperterne vikarer ikke kender til de visiterede opgaver, og hvorledes de skal leveres.</p> <p>Borgere med komplekse problemstillinger finder det mindre tilfredsstillende at skulle vejlede og fortælle medarbejderne om deres opgaver.</p>

				Borgerne henviser til, at grundet deres sundhedsmæssige problemstillinger kan det være vanskeligt samt meget ressourcekrævende at forklare opgaverne til medarbejderne.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive omfang og indhold i den bevilgede hjælp, og hvorledes der ageres i tilfælde af ændringer i borgernes funktionsniveau.

### Instrukser og vejledninger

Mål 2				
Der foreligger relevante instrukser				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger instruks- og procedurer på Dragør Kommunes intranet. Tilsynet gennemgår procedurerne og finder, at der foreligger dokumenter på de områder, der er relevante for hjemmeplejen. Der forefindes ligeledes instrukser på delegeringsområdet. Competenceprofiler på medarbejderne er ikke udarbejdet.
Ledelse	X			Ledelsen oplyser, at procedurerne kun kan fremvises via den stationære computer på kontoret. Dette er med til, at arbejdsredskabet ikke er så brugbart i hverdagen for medarbejderne. Det er hensigten, at der fremover skal arbejdes systematisk og målrettet med at få viden fra procedurerne implementeret i hverdagen. I forhold til delegering og kompetenceområdet er dette fortsat i proces. Ledelsen har en forventning om, at området kvalificeres, når hjemmesygeplejen igen bliver en integreret del af hjemmeplejen.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan generelt redegøre for, hvordan instrukser og retningslinjer anvendes i hverdagen. Henviser til, at der tages kontakt til sygeplejersken ved tvivlsspørgsmål. Tilsynet bemærker, at ikke alle medarbejdere med sikkerhed kan fortælle om VAR-systemet, og hvorledes dette skal anvendes i hverdagen. Medarbejderne kan redegøre for kvalitetsstandarderne.

### Personlig pleje

Mål 3				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Der foreligger besøgsplanerne i 8 ud af 10 journaler. Besøgsplanerne er af lidt varieret kvalitet på tværs af Nord og Syd grupperne, dog mangler der helt oprettelse af 2 besøgsplaner i Nord. Der ses ikke helt en konsekvent og ensartet tilgang i udarbejdelsen af besøgsplanerne.



			<p>Generelt konstateres der:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manglende handlevejledende beskrivelse af hjælpen gennem hele døgnet</li> <li>• Manglende overblik over indsatsen i hjemmet ved de forskellige tilsyn</li> <li>• Manglende opdatering i forhold til borgernes aktuelle tilstand</li> <li>• Manglende beskrivelser af borgernes individuelle ønsker og særlige behov.</li> </ul> <p>Der er udarbejdet relevante og aktuelle handleanvisninger på de delegerede Sundhedslovsydelser. Det bemærkes, at handlingsanvisningerne er udformet således, at de fremstår på et generelt niveau og ikke direkte relateret til borgerens særlige behov.</p> <p>Ligeså mangler der præcisering af hyppigheden, fx hvor ofte kateterposen skal skiftes, medicinen gives osv.</p>
Observation	X		<p>Tilsynet observerer ikke direkte udførelse af hjælp til personlig pleje, men konstaterer, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som de oplever svarer til deres levevis.</p>
Borger	X		<p>Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Flere borgere pointerer, at der bestemt ikke er noget at klage over, når hjælpen leveres af den faste medarbejder.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejder er fleksibel og forstående over for borgers svingende funktionsniveau. Hvis borger ikke magter bad på den planlagte dag/tidspunkt, flyttes dette til enten anden dag eller senere på dagen. Ligeledes forklarer borger, at medarbejder har stor forståelse for borgers lungesygdom og er bevidst om, og at der kan være meget variation i borgers funktionsniveau.</p> <p>En borger beskriver, at hjælpen leveres som borger ønsker det. Medarbejder er meget opmærksom på at levere hjælpen i et roligt tempo i overensstemmelse med borgers fysiske ressourcer.</p> <p>En borger er ligeledes meget tilfreds. Borger beskriver, at fast medarbejder vasker håndtag på rollator og døre, mens borger varetager den øvre personlige pleje. Borger er meget tilfreds med at kunne få denne hjælp.</p> <p>En borger oplyser, at hun ikke ønsker at hjælpen leveres af mænd. Borger fortæller, at dette er noteret og bliver efterlevet.</p> <p>En borger nyder sine bade to gange om ugen. Borger oplyser, at medarbejder er omhyggelig med at få bandage på benet pakket ind, således at denne ikke bliver våd.</p> <p>En borger oplever, at medarbejderne er meget professionelle, fx er varetagelse af skift af kateter poser altid i overensstemmelse med retningslinjerne.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje skal leveres hos de konkrete borgere. I beskrivelse af hjælpen til personlig pleje har alle medarbejdere fagligt fokus på, at hjælpen skal udføres med fokus på borgernes selvbestemmelsesret og medindflydelse.</p>

			<p>En medarbejder oplyser i forhold til en hukommelses-svækket borger, at det er vigtigt med kontinuitet, og at hjælpen bliver udført på samme måde hver dag. Ligeså, at pårørende inddrages, og der skabes opmærksom på deres velbefindende.</p> <p>En medarbejder oplyser, at der er fokus på borgers psykiske tilstand, og at hjælpen tilrettelægges dagligt ud fra borgers behov.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hjælpen til borger ydes i et roligt tempo, som er tilpasset borger.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det er vigtigt, at borger som det første får sit høreapparat på, således at der sikres en tilfredsstillende kommunikation under besøget.</p> <p>En anden medarbejder beskriver blandt andet, at det er vigtigt at tage sig den nødvendige tid, da borger let bliver usikker og nervøs. Borger skal medinddrages i tilrettelæggelsen af plejen, da dette medvirker til at skabe tryghed.</p>
--	--	--	---

#### Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Tilsynet ser eksempler på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser beskrevet i besøgsplanerne.</p> <p>Eksempelvis ses områder i relation til ernæring, udskillelse, væskeindtag og hudpleje.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der med fordel kan sættes yderligere fokus på de forebyggende indsatser, således at der foreligger yderligere dokumentation af disse indsatser, eksempelvis ved udarbejdelse af en handlingsanvisning, vægtskemaer eller ved anvendelse af triageringsredskabet.</p>
Observation	X			I forhold til de besøgte borgere er der taget hånd om alle observerbare risici.
Borger	X			<p>Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget hånd om deres bekymringer/udfordringer.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på borgers fysiske funktioner, samt om borger har smerter. Borger oplever, at medarbejderne giver gode råd og sørger for at undersøge og iværksætte nye tiltag. Fx i forbindelse med madlevering og anskaffelse af bleer.</p> <p>En borger er selv opmærksom på, at kateteret fungerer og gør blot medarbejderne opmærksomme på, hvis der skulle opstå problemstillinger hertil. Borger giver samtidig udtryk for, at medarbejderne også er opmærksomme i forbindelsen med hjælpen til personlig pleje. Borger beskriver medarbejderne som professionelle.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på, at borger har lidt problemer med balancen, og sikrer altid, at borger står sikkert i forbindelse med bad.</p>

				<p>En borger oplyser, at medarbejder dagligt undersøger, om borger har hævede ben. Ligeså, at borger har fået taget sin medicin og fået spist sufficient. Borger er småt-spisende og har en dårlig ernæringsstatus og får derfor tilbudt proteindrikke dagligt.</p> <p>Borger har blærekateter, og medarbejder er meget omhyggelig med at få vasket omkring dette dagligt.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan på en faglig og kompetent måde redegøre for sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser for borgerne.</p> <p>Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de følger op i hverdagen i forhold til ernæring/drikkelse, afføring, medicin, ødemer, hud/slimhinder og hygiejne.</p>

### Praktisk støtte

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		I 5 ud af 10 besøgsplaner mangler der beskrivelser af, hvorledes den praktiske hjælp skal leveres.
Observation	X			Tilsynet observerer, at rengøringsstandarden i borgernes boliger svarer til borgernes levevis.
Borger	X			<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>Hjælpen leveres af faste medarbejdere, som har et godt kendskab til opgaven. Der opleves generelt ikke aflysninger, og ved mindre ændringer kontaktes borgeren altid pr. telefon.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan beskrive, hvilke særlige indsatser der generelt skal være fokus på vedrørende hygiejniske risikofaktorer. Medarbejderne beskriver i forhold til de konkrete borgere, at der umiddelbart her ikke er tale om risikofaktorer, der kræver en særlig indsats.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der er behov for rengøring af toiletbræt, toilet og håndvask hver gang hun er i boligen.</p>

### Hverdagsrehabilitering

Mål 6				
Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Det er ikke muligt for tilsynet at undersøge borgere med visiterede §83a indsats, da ingen af de udvalgte borgere har sådanne ydelser bevilget.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de udarbejdede besøgsplaner generelt har fokus på at beskrive, hvorledes borgernes ressourcer bliver medinddraget i plejen.</p> <p>Der ses eksempler på, at borger selv klarer badesituationen, mens medarbejder er i hjemmet. Dette skaber tryk for borger, da borger er nervøs for at falde.</p>

				Ligeledes er der beskrivelser af, at borger selv klarer dele af den personlige pleje, så som tandbørstning og redning af hår. Samt hvorledes en borger selv medvirker i forbindelse med mobilisering i og ud af sengen. I en besøgsplan er der beskrevet, at borger selv gør klar til bad og finder rent tøj og sengetøj frem før besøget.
Observation	(X)			Tilsynet observerer ingen udførelse af opgaver i hjemmet.
Borger	X			Borgerne har fokus på betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og om de føler sig motiveret hertil. En borger giver udtryk for at have begrænset fysiske ressourcer, og at borger udelukkende inddrager sine mentale ressourcer. En borger er glad for, at medarbejder har hjulpet med, at borger har fået plejeseng, således at borger selv kan komme ud og ind af sengen.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvorledes der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang. Medarbejderne oplyser, at de fleste borgere er interesseret i at klare sig selv. Det kan enkelte gange tage læn- gere tid at arbejde rehabiliterende, men medarbejderne oplyser, at metoden er med til at sikre, at borgerne får det bedre på sigt. Medarbejderne pointerer, at for at kunne yde en kvalifi- ceret rehabiliteringsindsats er det vigtigt med kontinuitet og at få skabt tillid til borgerne. Det er ofte lange forløb, og det kræver, at borgeren mo- tiveres, og at alle medarbejdere er enige om tilgangen til indsatsen.

### Medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			2 ud af 10 borgere er visiteret til hjælp til medicinindtagel- sen/medicinadministration. Der forefindes opdateret medicinskema i borgernes journa- ler og mulighed for at se det samlede antal piller på de for- skellige ordinationstidspunkter.
Observation	X			Hos begge borgere er der givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet. Doseringsæskerne indeholder navn og cpr.nr
Borger	X			Borgerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved hjælpen til medicinindtagelse /medicinadministration
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange for at sikre korrekt håndtering af medicinen. Medarbejderne kan ligeså beskrive arbejdsgange i forbindelse med uoverensstem- melse mellem den doserede medicin og medicinlisten.

				<p>Tilsynet bemærker dog, at enkelte medarbejdere ikke er bekendte med, at doseringsæskerne skal være mærket med navn og cpr.nr.</p> <p>To medarbejdere beskriver, at de er opmærksomme i forhold til borgers indtagelse af medicin, selv om borgerne er selvadministrerende på området.</p>
--	--	--	--	--

### Kommunikation og respekt

Mål 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet møder ingen medarbejdere i borgernes hjem under tilsynsbesøget.
Borger	X			<p>Alle borgere udtrykker, at der altid kommunikeres i en venlig, imødekommende og respektfuld tone.</p> <p>En pårørende beskriver, at medarbejderne er gode til at lytte og finder, at der er tale om et godt samarbejde med medarbejderne.</p> <p>En borger fortæller, at når tiden haves til det, er det rart, at medarbejder giver sig tid til en lille ekstra hyggesnak.</p> <p>Ligeledes fortæller borgerne, at medarbejderne hilser, når de kommer ind i boligen og spørger ind til borgernes velbefindende.</p> <p>En borger fortæller dog, at en vikar, som kom i sidste uge, spurgte om han måtte få en sodavand. Borger oplevede det lidt grænseoverskridende, idet borger mener, at det var ham, som skulle byde og ikke omvendt.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvilke handlinger der sikrer respekt for borgeren og dennes levevis, samt hvilke handlinger der sikrer tillid og god dialog.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tale i øjenhøjde</li> <li>• Åbent kropssprog</li> <li>• Spørge ind til livshistorien og anvende denne i dialogen</li> <li>• Udvide individuelle hensyn</li> <li>• Præsentation, når man kommer til nye borgere</li> <li>• Rolig adfærd og tilgang</li> <li>• Genkendelighed og faste medarbejdere</li> <li>• Overholde aftaler</li> <li>• Udvide respekt for, at man er i et privat hjem</li> <li>• Spørge borger, inden en handling igangsættes</li> <li>• Være omstillingsparat</li> <li>• Huske, at et smil og venlighed gør forskellen</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. Gennemførelsen 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

Først vil jeg gerne sige tak for en god og faglig respons ved tilsynet. Vi er altid interesseret i at forbedre os

Der er to ting jeg gerne vil nævne.

Side 4 om den samlede tilsynsrapport, så har visitationen samme udfordringen som driften, at implementeringen af et nyt EOJ skaber forsinkelser i arbejdsprocessen.

Side 5 omkring VAR er det nu blevet muligt og effektueret, at man via EOJ kan komme direkte ind i VAR og UTH ( hvis en sådan skal rapporteres). Det er link som vises på forsiden af EOJ.

Med venlig hilsen  
Hjemmeplejeleder

Ann-Kathrine Fog  
Dragør Kommunes hjemmepleje

**BDO: Kommentarer tages til efterretning, men de giver ingen ændringer i rapporten.**

---

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.