

Tilsynsrapport
Dragør Kommune
Sundhed og Omsorg

Den Kommunale Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
November 2019

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Vurdering	4
2.1	Tilsynets samlede vurdering	4
2.2	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.3	Personlig pleje	8
3.4	Praktisk hjælp	10
3.5	Rehabilitering	10
3.6	Delegerede sundhedslovsydelser	11
3.7	Kommunikation og adfærd	12
3.8	Sundhedsfremme og forebyggelse	13
4.0	Tilsynets formål	14
4.1	Metode	14
5.0	Præsentation af BDO	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

Hjemmeplejens navn og adresse
Hjemmeplejen Sundhedscenter Wiedergården, Wiedergården 2, 2791 Dragør
Leder
Ann-Kathrine Fog
Dato for tilsynsbesøg
Den 19. november 2019
Datagrundlag
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 10 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 sygehjælper, 1 ergoterapeut) <p>Borgerne 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>
Tilsynsførende
Senior Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, Kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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 forhold, der er:

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er et udviklingspotentiale i forhold til at kvalificere besøgsplanerne, så disse fremstår handlevejledende og med beskrivelser af alle ydelser.

Handlingsanvisninger er ikke udfyldt i alle tilfælde, og det er tilsynets vurdering, at de udfyldte handlingsanvisninger ikke alle fremstår med en tilfredsstillende kvalitet. Tilsynet vurderer, at dokumentationen for borgerne i rehabiliteringsforløb kan kvalificeres og struktureres yderligere.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den leverede pleje og omsorg som udgangspunkt er meget tilfredsstillende. Borgerne er særdeles tilfredse med den hjælp, der leveres af de faste medarbejdere, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i relation til leveringen. Det er dog borgernes oplevelse, at der i høj grad mangler kontinuitet i den pleje, der leveres. Derudover har borgerne en oplevelse af, at kvaliteten af plejen og tidspunkterne for levering af denne er svingende, når der kommer vikarer.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er meget tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør meget tilfredsstillende for faglige overvejelser relateret til levering af hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmepleje har et meget tilfredsstillende fokus på den rehabiliterende tilgang i leveringen af pleje og praktisk hjælp. Borgerne oplever at være medinddraget, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de understøtter og motiverer borgerne til at anvende deres ressourcer i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at arbejdet med sundhedslovsydelser som udgangspunkt er meget tilfredsstillende. Borgerne er trygge ved de faste medarbejdere, og medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og opmærksomheder i relation til ydelserne. Borgerne giver dog udtryk for, at de ikke oplever samme grad af tryghed og tillid, når det er vikarer, som udfører opgaverne.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos hjemmeplejen generelt er særdeles tilfredsstillende. Borgerne udtrykker stor glæde over den måde, de oplever at blive behandlet på, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser vedrørende kommunikation og omgangsform. En borger oplever dog, at der er vikarer, som kan være mindre respektfulde og anerkendende i deres tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et meget tilfredsstillende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne er trygge ved de indsatser, der leveres.

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.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen fortsætter det gode arbejde i relation til at kvalificere besøgsplanerne, så disse fremstår handlevejledende og med beskrivelser af samtlige visiterede ydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen arbejder på at sikre højere grad af kontinuitet samt overholdelse af de aftalte tidspunkter for levering af hjælpen, herunder særligt i forbindelse med vikardækningen.
3. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen af borgernes rehabiliteringsforløb efter § 83a struktureres og systematiseres yderligere, så det bliver tydeligt, at der arbejdes rehabiliterende efter konkrete mål og planer.
4. Tilsynet anbefaler, at der implementeres en indsats, der sikrer vikarernes faglighed både i relation til kommunikation og adfærd samt udførelse af sundhedsfaglige opgaver, herunder fx kateterpleje.
5. Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på, at alle handlingsanvisninger er udfyldte og fremstår med en tilfredsstillende kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejen ikke bør udføre sundhedslovsindsatserne, såfremt handlingsanvisningen ikke er fyldestgørende udfyldt af hjemmesygeplejen.

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Mål 1	
	Data
Lederinterview	<p>Tilsynet indledes med, at leder redegør for opfølgning på sidste års tilsyn. Vedrørende dokumentationen fortæller leder, at der er arbejdet målrettet og fokuseret med at kvalificere denne. Hjemmeplejen har blandt andet arbejdet med dokumentationen i forbindelse med et projekt kaldet "Borgerperspektivet". Det er hensigten, at Hjemmeplejens arbejdsmiljørepræsentanter skal være med til at starte dokumentationen på nye borgere op, blandt andet at sikre kvalitet og ensartethed i udarbejdelsen.</p> <p>I forhold til at styrke kontinuiteten i leveringen af hjælpen fortæller leder, at der er ansat endnu en planlægger. Det er vigtigt, at planlæggerne forstår kompleksiteten i opgaverne, så de kan planlægge ud fra medarbejdernes kompetencer og med fokus på borgernes oplevelse af kontinuitet. Der er nogle systemtekniske udfordringer, der kan gøre det svært at planlægge på den mest hensigtsmæssige måde.</p> <p>Leder fortæller, at der siden sidste år er sket en organisationsændring, hvor social- og sundhedsassistenterne er flyttet fra Hjemmesygeplejen over i Hjemmeplejen. Desuden er sygeplejerskerne kommet tilbage i Hjemmeplejen, hvilket ligeledes understøtter den faglige kvalitet. Social- og sundhedsassistenterne varetager både servicelovs- og sundhedslovsydelser. Der er stort fokus på udførelse af helhedspleje og faglig forståelse af kvalitet.</p> <p>Hjemmeplejen søger i øjeblikket nye medarbejdere med henblik på at bruge færre vikartimer. Det er ikke leders oplevelse, at Hjemmeplejen har rekrutteringsudfordringer.</p> <p>Vedrørende implementeringen af det nye dokumentationssystem er det leders oplevelse, at der arbejdes godt med dette, men at der er - og har været - en række udfordringer. Leder er i gang med at lave en plan for, hvordan medarbejderne kan udvikle sig henimod at arbejde bedre i overensstemmelse med FSIII-metoden, da der fortsat er et udviklingspotentiale her.</p> <p>Der arbejdes fortsat med medarbejdernes kulturforståelse, og leder oplever, at Hjemmeplejen er nået langt, men at de endnu ikke er i mål. Ifølge leder er målet en forståelse for, at de værdier, der ligger i kerneopgaven, er Hjemmeplejens fælles værdier, og at alle medarbejdere skal arbejde efter disse med henblik på at levere pleje og praktisk hjælp af høj kvalitet.</p> <p>Der afholdes to triageringsmøder om ugen i hver hjemmeplejegruppe med deltagelse af alle faggrupper samt demenskonsulent og ergoterapeut. Der arbejdes på at skabe større struktur og systematik i rehabiliteringsforløbene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Mål 2	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet gennemgår den sundhedsfaglige dokumentation for 10 borgere.</p> <p>Der er udarbejdet besøgsplaner i alle 10 journaler. Besøgsplanerne vurderes generelt aktuelle og i tråd med borgernes funktionsniveau.</p> <p>En enkelt besøgsplan er dog ikke opdateret i forhold til nuværende indsats. Borger og pårørendes oplyser, at der fx ikke leveres hjælp til mad, som det er beskrevet i besøgsplanen. Pårørende oplyser desuden, at der er iværksat en målrettet indsats i forhold til nedre pleje, da borger lider af urinvejsinfektioner. Denne indsats er ikke beskrevet i besøgsplanen.</p> <p>Kvaliteten af besøgsplanerne er lidt varierende. Nogle besøgsplaner er af meget tilfredsstillende kvalitet, mens det i andre besøgsplaner ikke er tydeligt, hvordan borgeren skal hjælpes med alle de visiterede indsatser. Fx mangler der i en besøgsplan beskrivelse af, hvorledes rengøring og hjælp til indkøb skal leveres. Samtidig er det forskelligt, hvor fyldestgørende borgernes mestringegrad, motivation, vaner og ressourcer er skildret.</p> <p>I en besøgsplan bemærker tilsynet positivt, at der er særligt fokus på ønsker til måltiderne. Dette stemmer rigtig godt overens med, at borger har en ernæringsindsats, som varetages af hjemmesygeplejerskerne.</p> <p>I en besøgsplan bemærker tilsynet, at beskrivelserne af borgers behov for hjælp i høj grad tager udgangspunkt i borgers ressourcer. Fx beskrives det, at borger gør sig selv klar til bad, inden medarbejder kommer. Borger finder blandt andet tøj frem.</p> <p>En borger har ydelse på ”Omsorg og struktur”, men det beskrives ikke fyldestgørende, hvad denne ydelse konkret indeholder, og hvordan ydelsen skal leveres hos den specifikke borger.</p> <p>Der henvises ikke konsekvent til handlingsanvisninger på sundhedslovsområdet i besøgsplanerne. Det er tilsynets erfaring, at dette kan være hensigtsmæssigt med henblik på at sikre sammenhængende kvalitet i plejeindsatsen.</p> <p>Handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser er ikke i alle tilfælde oprettet. Det samme er tilfældet i forhold til, at handlingsanvisningerne ikke alle er udfyldt med tilstrækkelig detaljeringsgrad og fagligt indhold. Tilsynet konstaterer, at der fx mangler handlingsanvisninger på kateterpleje, kompressionsstrømper og medicinadministration. Det bemærkes positivt, at der i samtlige oprettede handlingsanvisninger er link til VAR.</p> <p>I en journal mangler opfølgning af ændring i borgers tilstand.</p> <p>Tilsynet bemærker, at det beskrives i lægehenvielsen, at der skal være ekstra opmærksomhed på borgers væskeindtag. Dette fremgår ikke af dokumentationen.</p> <p>I en journal beskrives, at der er mistanke om urinvejsinfektion. Her ses dokumentation for handling/opfølgning på problemstillingen.</p> <p>To borgere modtager ydelser efter §83a. Mål og plan for den overordnede rehabiliteringsindsats fremgår ikke tydeligt af dokumentationen.</p> <p>I en journal foreligger ikke løbende opfølgninger/status på forløbet.</p>

	<p>I en anden journal finder tilsynet planen for borgers indsats under "Observationer" - "Rehabiliteringsforløb § 83a - evaluering".</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at planen for rehabiliteringsforløbet ikke fremgår tydeligt i besøgsplanen, og derved kan understøtte medarbejdernes indsats i hverdagen. Hertil bliver tilsynet oplyst, at der også arbejdes med rehabiliteringsforløbene andre steder i journalerne, som plejemedarbejderne ikke kan tilgå.</p>
Medarbejderinterview	<p>Vedrørende det nye dokumentationssystem fortæller medarbejderne, at de oplever at blive stadig mere fortrolige med at arbejde i systemet, og at systemet generelt fungerer godt.</p> <p>Medarbejdernes primære arbejdsredskab er besøgsplanen og de daglige observationer. Ifølge medarbejderne skal besøgsplanen indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp gennem hele døgnet. Det er kontaktpersonernes ansvar at opdatere besøgsplanerne, når der sker ændringer hos borgerne. Medarbejderne har en halv time om ugen til at dokumentere. Det er dog også muligt at nå at dokumentere hos borgerne eller i forlængelse af besøg hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er implementeret et nyt tiltag, hvor specifikke medarbejdere knyttes til opstart af nye borgere og får ansvar for at starte besøgsplanerne op. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for at få hjælp og sparring til dokumentationsopgaven.</p> <p>Hjemmeplejen har en gruppe af superbrugere i Cura, som står til rådighed i forbindelse med udarbejdelse af dokumentation i det nye system. Hjemmeplejens terapeuter har fx ansvar for at rette til i handlingsanvisninger, når der sker ændringer relateret til forflytninger. Medarbejderne fortæller, at der henvises til handlingsanvisninger i besøgsplanerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er et udviklingspotentiale i forhold til at kvalificere besøgsplanerne, så disse fremstår handlevejledende og med beskrivelser af alle ydelser.</p> <p>Handlingsanvisninger er ikke udfyldt i alle tilfælde, og det er tilsynets vurdering, at de udfyldte handlingsanvisninger ikke alle fremstår med en tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen for borgerne i rehabiliteringsforløb kan kvalificeres og struktureres yderligere.</p>	

3.3 PERSONLIG PLEJE

Mål 3	
Emne	Data
Observation	<p>Alle 10 borgere fremstår soignerede og veltilpasse.</p> <p>Tilstanden bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne oplever at modtage den aftalte hjælp og er generelt tilfredse med kvaliteten af denne.</p> <p>En enkelt borger er ikke helt realistisk vedrørende hjælpen, da han oplever at klare alt selv. Borger kan derfor ikke svare på tilsynets spørgsmål.</p> <p>To borgere modtager ikke hjælp til personlig pleje.</p> <p>Borgerne giver generelt udtryk for, at de er utroligt glade for de faste medarbejdere, som gør et godt stykke arbejde.</p>

	<p>Syv af borgerne oplever dog, at der kommer rigtig mange forskellige medarbejdere, herunder vikarer, i deres bolig, som ikke alle er lige kompetente.</p> <p>Ifølge en borger er det svært at have vikarer, og hun ønsker ikke at få hjælp fra mænd. Derfor må hun afvise hjælpen, når dette sker.</p> <p>Flere borgere oplever desuden, at tidspunktet for levering af hjælpen er meget svingende, når det er vikarer, som kommer.</p> <p>Ingen borgere er bekendte med, hvorvidt de har en kontaktperson.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne om aftenen ofte giver udtryk for, at de har meget travlt, da de har mange nødkald.</p> <p>En borger er lidt utilfreds med, at medarbejderne tit har elever med, og at der således kan være op til fem medarbejdere hos borger, når han skal have hjælp til forflytninger.</p> <p>Borgerne oplever, at der gives besked ved ændringer, og at hjælpen leveres inden for de aftalte rammer. Det er borgernes oplevelse, at deres ønsker og behov imødekommes i forbindelse med levering af hjælpen. De borgere, som får hjælp til at få ordineret medicin fra doseringsæske, oplever at få denne til tiden.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere som udgangspunkt yder pleje og praktisk hjælp hos specifikke borgere.</p> <p>Der er mange hensyn, der skal tages, hvorfor det kan være svært at tilgodese alles behov. Ifølge medarbejderne planlægges der i videst muligt omfang med fokus på kontinuitet, medarbejdernes kompetencer og borgernes kompleksitet.</p> <p>I forbindelse med levering af pleje og praktisk hjælp er det vigtigt at være til stede i nuet og at møde borgerne der, hvor de er. Medarbejderne fortæller, at de spørger ind til borgernes ønsker og behov, og at hjælpen leveres på borgernes præmisser. Det er vigtigt at respektere borgernes selvbestemmelsesret inden for de rammer, der er. I den forbindelse er det afgørende at gøre brug af sin faglighed i forhold til at motivere og invitere borgerne til at modtage den pleje, der fagligt vurderes at være nødvendig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at en stor del af deres arbejde handler om at være observerende i forhold til ændringer i borgernes adfærd eller tilstand. I tilfælde af ændringer i en borgers tilstand eller adfærd kontaktes relevante kollegaer, som vurderer næste skridt. Medarbejderne er meget bevidste om deres tilbagemeldingspligt ved ændringer. Der er mulighed for at tilkalde en akutsygeplejerske. To gange om ugen afholdes triageringsmøder med fokus på tidlig opsporing. Når borgerne er gule eller røde, igangsættes handlinger, og der følges op. Det er endnu ikke muligt at se borgernes triageringsstatus i dokumentationssystemet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den leverede pleje og omsorg som udgangspunkt er meget tilfredsstillende. Borgerne er særdeles tilfredse med den hjælp, der leveres af de faste medarbejdere, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i relation til leveringen.</p> <p>Det er dog borgernes oplevelse, at der i høj grad mangler kontinuitet i den pleje, der leveres. Derudover har borgerne en oplevelse af, at kvaliteten af plejen og tidspunkterne for levering af denne er svingende, når der kommer vikarer.</p>	

3.4 PRAKTISK HJÆLP

Mål 4	
Emne	Data
Observation	Borgernes boliger fremstår rene og ryddelige i overensstemmelse med borgernes umiddelbart ønskede levevis. Hjælpe midler er rengjorte. Boligerne bærer således præg af, at de tildelte indsatser svarer til borgernes behov.
Borgerinterview	De borgere, som modtager hjælp til rengøring og praktiske opgaver, er meget tilfredse med kvaliteten af denne. Det er generelt borgernes oplevelse, at der er kontinuitet i den leverede hjælp, og at medarbejderne gør et godt stykke arbejde inden for rammerne. En borger oplever ikke, at vikarerne gør et lige så godt stykke arbejde som de faste medarbejdere. Borgerne oplever, at de har mulighed for at få indflydelse, og at rengøringen er fleksibel.
Medarbejderinterview	Alle medarbejdere yder hjælp til rengøringsopgaver. Hertil har Hjemmeplejen et rengøringsteam, som består af fire medarbejdere, som udelukkende har rengøringsopgaver. Vedrørende den praktiske hjælp fortæller medarbejderne, at de fx er opmærksomme på at bruge værnemidler i tilfælde af smitterisiko hos borgerne. I nogle hjem er der behov for at bruge forklæde, handsker mv. I vurderingen af, hvorvidt levestandarden i borgernes hjem er forsvarlig, trækkes på Hjemmeplejens forskellige faglige kompetencer. Hos nogle borgere kan der fx være behov for, at det er en plejemedarbejder, som varetager rengøringen. Medarbejderne oplever rigtig god sparring i den forbindelse.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er meget tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør meget tilfredsstillende for faglige overvejelser relateret til levering af hjælpen.	

3.5 REHABILITERING

Mål 5	
Emne	Data
Borgerinterview	Borgerne oplever generelt, at de bliver støttet i at gøre brug af deres ressourcer i forbindelse med både pleje og praktiske opgaver. En borger forklarer, at han varetager små dele af morgenplejen og får hjælp til resten. En anden borger klarer de fleste dele af badet selv, og medarbejder er der blot for at skabe tryk. En borger fortæller, at han genoptræner tre gange om ugen, hvilket han er visiteret til. Derudover træner borger selv hjemme. Ifølge borger understøtter plejemedarbejderne ligeledes borger i forhold til rehabiliteringen, og de er opmærksomme på at lade borger gøre de små ting, han selv kan. En borger, som kun modtager hjælp til rengøring, oplyser, at han før besøget altid gør remedierne klar. Borgerne, som modtager rengøringshjælp efter §83a, har svært ved at redegøre for indsatsen samt mål og plan for denne. Den ene borger vurderer dog, at funktionsniveauet er bedret, og at der er en lille fremgang. Borger er dog bekymret for, at hjælpen vil stoppe, da borger er af den opfattelse, at der nok også fremadrettet vil være behov for hjælp.

Medarbejderinterview	<p>Medarbejder fortæller, at rehabiliteringsborgerne henvises fra Visitationen, hvorefter borgerne besøges af en terapeut. Indimellem deltager en plejemedarbejder ligeledes i dette besøg. I samarbejde med borger fastlægges mål for forløbet, og der laves en plan for forløbet med tilhørende evalueringer. Der følges op med plejemedarbejderne ca. hver anden uge.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at hverdagsrehabiliteringen er en integreret del af pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne er meget opmærksomme på at motivere og invitere borgerne til at gøre mest muligt selv. Tilgangen er afgørende for, at borgerne kan motiveres til deltagelse. Derudover er det afgørende at give borgerne tid, plads og rum, og at opgaverne udføres med størst mulig ro og tryghed for borgerne. Ifølge medarbejderne har de et godt samarbejde med terapeuterne i forbindelse med hverdagsrehabiliteringen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at Den Kommunale Hjemmepleje har et meget tilfredsstillende fokus på den rehabiliterende tilgang i leveringen af pleje og praktisk hjælp. Borgerne oplever at være medinddraget, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de understøtter og motiverer borgerne til at anvende deres ressourcer i dagligdagen.</p>	

3.6 DELEGEREDE SUNDHEDSLOVSYDELSE

Mål 6	
Emne	Data
Observation	<p>Ledelsen oplyser, at der hos den kommunale hjemmepleje udelukkende arbejdes med sundhedsfaglige opgaveoverdragelse. Tilsynet observerer, at medicinen er udleveret, samt at der er navn og cpr.nr. på doseringsæskerne hos de borgere, som får hjælp til medicin.</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne er generelt trygge ved medarbejdernes indsats i forbindelse med udøvelse af sundhedslovsydelserne og finder, at medarbejderne er kompetente til at hjælpe med det, de skal. Ifølge borgerne er de faste medarbejderne faglige og professionelle i deres udførelse af opgaverne og tilgang. Flere borgere giver dog udtryk for, at de ikke i samme grad er trygge, når det er vikarer, som udfører opgaverne.</p> <p>En borger oplever fx utryghed i forbindelse med kateterplejen, når det ikke er hans faste medarbejder, som udfører dette.</p> <p>En borger giver udtryk for stor forståelse for, at medarbejder i hjemmeplejen ikke skifter borgers sår, selv om det ville være mest hensigtsmæssigt, at det blev skiftet lige efter badet.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne altid tjekker på telefonen, inden medicinen gives.</p>
Medarbejderinterview	<p>Vedrørende sundhedslovsydelser fortæller medarbejderne, at de tager udgangspunkt i de udarbejdede handlingsanvisninger. I forbindelse med medicingivning er det fx beskrevet i handlingsanvisningen, hvordan den konkrete borger helst vil tage sin medicin.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, som fx at antallet af piller skal stemme med medicinliste, samt at der skal være navn og cpr.nr. på borgernes doseringsæsker. Desuden er det vigtigt at kontrollere anbrudsdato på fx salver og viskøse øjendråber.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at instrukser og vejledninger kan findes i mapper på Den Kommunale Hjemmeplejes kontor, ligesom de kan tilgås via intranet-</p>

	<p>tet. Ifølge medarbejderne er det hensigten, at brugen af VAR skal implementeres i det daglige arbejde. Systemet bruges dog ikke på nuværende tidspunkt af social- og sundhedshjælperne.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet med sundhedslovsydelser som udgangspunkt er meget tilfredsstillende. Borgerne er trygge ved de faste medarbejdere, og medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og opmærksomheder i relation til ydelserne. Borgerne giver dog udtryk for, at de ikke oplever samme grad af tryk og tillid, når det er vikarer, som udfører opgaverne.</p>	

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Mål 7	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet observerer enkelte interaktioner imellem borgere og medarbejdere på tilsynsdagen. Kommunikation og omgangsformen er respektfuld, anerkendende og omsorgsfuld. I en konkret situation får tilsynet indtryk af, at borger er utroligt glad for medarbejder, og at der er en rigtig god og tæt relation imellem de to.</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne oplever generelt, at medarbejderne er søde, rare, positive, imødekommende og hjælpsomme.</p> <p>Ifølge en borger er medarbejderne fantastiske, og de er med til at gøre hverdagen dejlig.</p> <p>En borger sætter pris på den gode og humoristiske tone. Borger glæder sig over den medarbejder, som altid giver udtryk for, at hun rigtig godt kan lide at komme i borgers bolig.</p> <p>En borger er utilfreds med nogle af vikarerne, der indimellem har en hård tone og er mindre empatiske. Det kan fx være i forbindelse med morgenvækningen, hvor han oplever, at nogle nærmest river dynen af ham og siger til ham, at han skal stå op. Borger har haft et par sammenstød, hvor han oplevede at få at vide, at han blot skal være glad for at få hjælp fra kommunen.</p>
Medarbejderinterview	<p>Vedrørende kommunikation beskriver medarbejderne, at det er vigtigt, at de tilpasser deres tilgang til den enkelte borger. Det er vigtigt, at man banker på og præsenterer sig, inden man træder ind borgerens bolig. Tilgangen skal altid være respektfuld, ligeværdig og anerkendende. Øjenkontakt er desuden afgørende for en god kommunikation.</p> <p>I forhold til borgere med demens beskriver medarbejderne, at gode kommunikative redskaber er at gøre brug af korte sætninger og at være inviterende i sin tilgang.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos Hjemmeplejen generelt er særdeles tilfredsstillende. Borgerne udtrykker stor glæde over den måde, de oplever at blive behandlet på, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser vedrørende kommunikation og omgangsform.</p> <p>En borger oplever dog, at der er vikarer, som kan være mindre respektfulde og anerkendende i deres tilgang.</p>	

3.8 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 8	
Emne	Data
Observation	Tilsynet observerer, at borgernes tilstand passer til den indsats, der leveres.
Borgerinterview	Alle borgere er tilfredse og føler sig trygge ved medarbejdernes indsats. Borgerne oplever, at der er god kommunikation og et godt samarbejde med sygeplejerskerne. En borger giver udtryk for en oplevelse af, at der er et godt samarbejde imellem de forskellige fagligheder, som fx hjemmehjælpere, læge og sygeplejersker. Borger er tryk ved, at der tages hånd om sundhedsmæssige problemstillinger.
Medarbejderinterview	Medarbejderne fortæller, at der afholdes triageringsmøder to gange om ugen med fokus på tidlig opsporing. Der arbejdes forebyggende og sundhedsfremmende med fx brug af afføringskemaer og væskeskemaer. Ifølge medarbejderne er de meget opmærksomme på at observere ændringer hos borgerne og at handle relevant i den forbindelse. Der indhentes altid samtykke, forinden der igangsættes handlinger på borgernes vegne, som fx kontakt til pårørende eller læge.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et meget tilfredsstillende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne er trygge ved de indsatser, der leveres.	

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 på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.2 VURDERINGSSKALA

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.

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

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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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