

Tilsynsrapport
Dragør Kommune
Sundhed og Omsorg

Dragør Pleje Omsorg

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	9
3.5	Rehabilitering	9
3.6	Delegerede sundhedslovsydelser	10
3.7	Kommunikation og adfærd	11
3.8	Sundhedsfremme og forebyggelse	11
	Tilsynets formål	13
3.9	Metode	13
4.0	Præsentation af BDO	15

Forord

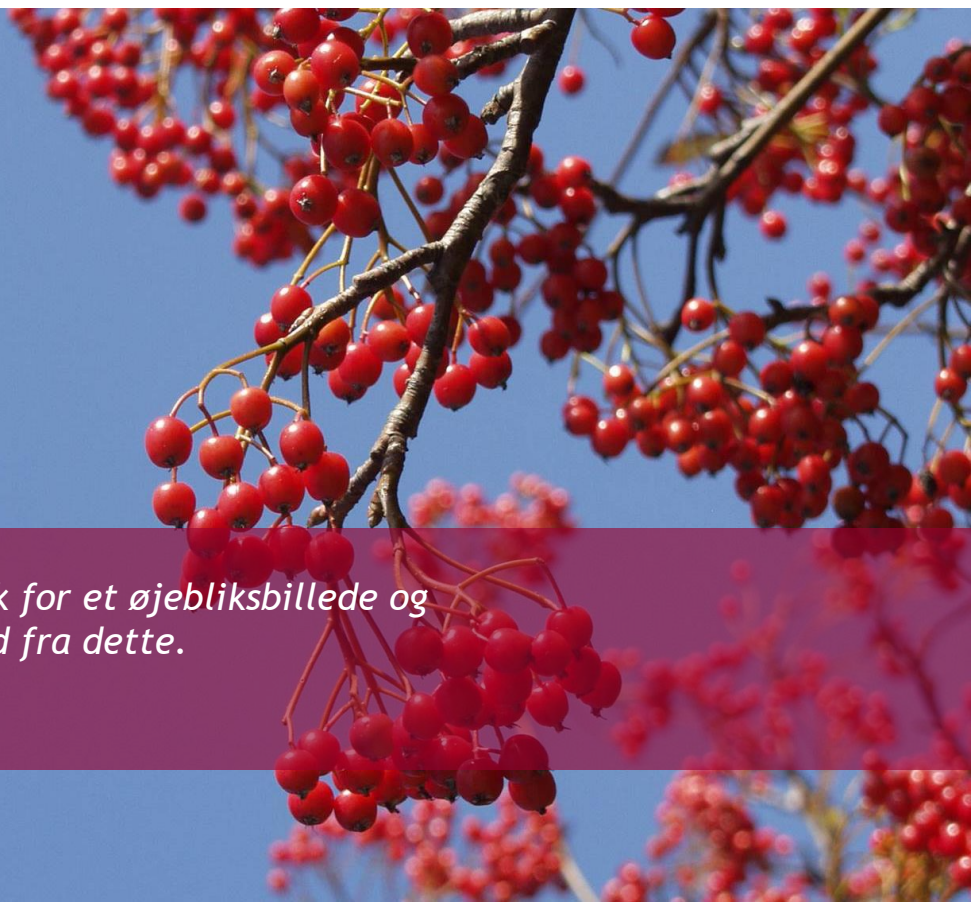
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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
Dragør Pleje Omsorg, Kirkevej 137, 2791 Dragør
Leder
Jeanet Mouritzen
Dato for tilsynsbesøg
Den 20. november 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 5 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere) <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 hos 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 forhold, der er:

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der er gjort en rigtig stor indsats i forhold til dokumentationsopgaven. Leverandøren er nået langt og er fortsat i gang med udvikling og kvalificering på området.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation hos Dragør Pleje Omsorg er meget tilfredsstillende. Besøgsplanerne er fyldestgørende og vidner om et godt kendskab til borgernes ønsker og behov.

Det er dog tilsynets vurdering, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad dokumenterer tidstro observationer i CURA. På tilsynsdagen mangler der dokumenteret, at en borger ikke har modtaget hjælp til bad grundet helbredsmæssige problemstillinger.

Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de bruger dokumentationen som et aktivt arbejdsredskab i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver.

Det er tilsynets vurdering, at leveringen af pleje og praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, der leveres, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forbindelse hermed. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp ligeså er meget tilfredsstillende.

Det er ligeså tilsynets vurdering, at leverandøren har et meget tilfredsstillende fokus på at levere pleje og praktisk hjælp med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Borgerne oplever at være medinddraget, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for tiltag og overvejelser i den forbindelse.

Tilsynet vurderer, at arbejdet med levering af de opgaveoverdragede sundhedslovsydelser generelt er tilfredsstillende. Dragør Pleje Omsorg mangler dog at efterleve kravene for signering af ikke-dispenserbar medicin samt mærkning med anbrudsdatoer på medicinske salver. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved medarbejdernes kompetencer i forhold til at udføre de sundhedsfaglige opgaver.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos Dragør Pleje Omsorg 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.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et meget tilfredsstillende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne er trygge ved de indsatser, der leveres fx i forhold til hygiejne. Det er umiddelbart tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med utilsigtede hændelser, herunder definition og arbejdet hermed.

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 Dragør Pleje Omsorg får etableret arbejdsgange, så observerede ændringer dokumenteres tidstro i CURA.
 2. Tilsynet anbefaler, at Dragør Pleje Omsorg efterlever kravene i forhold til signering af ikke-dispenserbar medicin samt mærkning af medicinske salver med anbrudsdato.
 3. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne har et tilstrækkeligt kendskab til arbejdet med utilsigtede hændelser.
-

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Mål 1	
	Data
Lederinterview	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn.</p> <p>Vedrørende dokumentationen fortæller ledelsen, at der er arbejdet målrettet med at oprette alle besøgsplaner i CURA. I den forbindelse er besøgsplanerne blevet revideret i forhold til den faglige kvalitet. Ledelsen fortæller, at de følger Dragør Kommunes vejledning til udarbejdelse af besøgsplanerne. Alle medarbejdere har en tablet, som de har med sig i forbindelse med besøg hos borgerne, så de kan orientere sig i besøgsplanerne. Der arbejdes på at implementere en arbejdsgang i forhold til tidstro registrering, så vigtige observationer dokumenteres med det samme. På nuværende tidspunkt udarbejder medarbejderne typisk notater, som ledelsen skriver ind i dokumentationssystemet.</p> <p>Instrukser på det sundhedsfaglige område tilgås i VAR via handlingsanvisningerne. Dertil er etableret et godt samarbejde med Dragør Kommunes kvalitetssygeplejerske, blandt andet vedrørende vejledninger. Dragør Pleje og Omsorg har desuden udviklet en række lokale instrukser.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de er meget opmærksomme på, at der er overensstemmelse imellem de visiterede ydelser og den hjælp, der faktisk leveres. I forbindelse med en ændring i en borgers funktionsniveau kontaktes Visitationen, og ydelserne bliver justeret. Det er ledelsens oplevelse, at der er smidige arbejdsgange og et godt samarbejde i den forbindelse.</p> <p>I forhold til udførelse af sundhedslovsydelser fortæller ledelsen, at der nu er lavet en allonge til kontrakten, så Dragør Pleje og Omsorg kan udføre delegerede ydelser. Sundhedslovsydelser drøftes og gennemgås med medarbejderne, så de er fortrolige med at udføre opgaverne. Det er ledelsens oplevelse, at sygeplejerskerne udarbejder gode og brugbare handlingsanvisninger med link til VAR.</p> <p>Medarbejderne er oplært i at kontrollere medicinen i dokumentationssystemet. Det er dog ikke muligt at registrere, når medicinen er givet.</p> <p>Ledelsen fortæller yderligere, at der arbejdes med triagering, og at der på sigt skal være fokus på personcentreret omsorg. Tilsynet får fremvist hjemmeplejeleverandørens triageringstavle.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der er gjort en rigtig stor indsats i forhold til dokumentationsopgaven. Leverandøren er nået langt og er fortsat i gang med udvikling og kvalificering på området.</p>	

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Mål 2	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet gennemgår sundhedsfaglig dokumentation for fem borgere.</p> <p>Der foreligger aktuelle og velbeskrevne besøgsplaner for alle fem borgere. Dokumentationen i besøgsplanerne er meget detaljeret og vidner om, at leverandøren har et stort kendskab til borgerens liv og ønskede levevis.</p> <p>Besøgsplanerne er generelt systematisk opbygget, så borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner er beskrevet i alle planerne. Dertil indledes alle besøgsplanerne med at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, samt hvorledes der sikres adgang til borgerens bolig.</p> <p>Alle fem besøgsplaner giver et flot overblik over, hvordan hver enkelt del af borgerens tildelte ydelser udføres. Der er overensstemmelse imellem de visiterede ydelser og beskrivelsen af disse i besøgsplanen. Samtidig indeholder besøgsplanerne beskrivelser af, hvorledes medarbejderne inddrager borgernes ønsker, vaner, behov og ressourcer i de enkelte ydelser. Tilsynet bemærker, at der både er beskrivelser af, hvordan borgernes fysiske, mentale og psykiske ressourcer medinddrages i opgaveløsningen. Besøgsplanerne er desuden meget læsevenlige og giver et hurtigt billede af, hvilke indsatser der skal leveres ved hvert enkelt besøg, da der arbejdes med tydelige overskrifter/ inddelinger.</p> <p>Der foreligger handlingsanvisninger på samtlige delegerede sundhedslovsindsatser. Disse fremstår med tilfredsstillende fagligt indhold, så leverandøren har mulighed for at levere de delegerede sundhedslovsindsatser. Tilsynet bemærker, at alle handlingsanvisninger er linket til VAR.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke er dokumenteret observationer igennem flere måneder i alle fem journaler. De borgere, som er gennemgået under tilsynsbesøget, har komplekse problemstillinger, og der har sandsynligvis været ændringer i deres helbredstilstand, som skulle have været dokumenteret. På tilsynsdagen er det ikke blevet dokumenteret, at en borger ikke har modtaget hjælp til bad grundet helbredsmæssige problemstillinger.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger dokumentationssystemet blandt andet i forbindelse med kontrol af medicin samt opfølgning på besøgsplanerne. De er endnu ikke oplært i at bruge Cura observationer, hvorfor de skriver noter på et fælles drev, hvorefter ledelsen skriver notaterne ind i dokumentationssystemet.</p> <p>Ifølge medarbejderne indeholder en god besøgsplan individuelle og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp gennem hele døgnet. Det er vigtigt at beskrive særlige forhold, der gør sig gældende hos borgerne. Besøgsplanerne opdateres i tilfælde af ændringer i borgernes tilstand eller adfærd. I forbindelse med udarbejdelse af besøgsplanerne drøfter flere medarbejdere deres observationer i fællesskab, og disse observationer samles i besøgsplanen.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har tid og ro til at få skrevet de ting ned, der er relevante i forhold til borgerne. Medarbejderne er bekendte med handlingsanvisningerne, som de bruger i forbindelse med delegerede sundhedslovsydelser, som fx støttestrømper og medicingivning. Det er medarbejdernes oplevelse, at handlingsanvisningerne er gode og brugbare.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation hos Dragør Pleje og Omsorg er meget tilfredsstillende. Besøgsplanerne er fyldestgørende og vidner om et godt kendskab til borgernes ønsker og behov.	

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad får dokumenteret tidstro observationer i CURA. På tilsynsdagen er det ikke blevet dokumenteret, at en borger ikke har modtaget hjælp til bad grundet helbredsmæssige problemstillinger.

Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de bruger dokumentationen som et aktivt arbejdsredskab i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver.

3.3 PERSONLIG PLEJE

Mål 3	
Emne	Data
Observation	<p>Alle fem borgere fremstår soignerede og veltilpasse. Tilsynet observerer, at borgernes tilstand bærer præg af, at de tildelte indsatser er i overensstemmelse med borgernes behov.</p> <p>Under tilsynsbesøget observerer tilsynet, at der bliver ringet til kontoret.</p> <p>En medarbejder har fundet en borger på gulvet, som tilsyneladende har ligget på gulvet et stykke tid. Medarbejder på kontoret oplyser straks, at der tages kontakt til sygeplejersken i kommunen. Medarbejder fra kontoret tager ligeså straks ud til adressen. En medarbejder på kontoret tjekker op på, om borger har benyttet sit nødkald. Det har borger ikke. Tilsynet bliver senere oplyst, at borger er blevet indlagt.</p> <p>Tilsynet anerkender leverandøren for at udføre en faglig og flot indsats, hvor der udvises omsorg og handleevner i forhold til situationen.</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne oplever at modtage den aftalte hjælp, og de er alle fem meget tilfredse med kvaliteten af denne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger ikke er helt realistisk i forhold til den hjælp, hun modtager, hvorfor hun har svært ved at svare på flere af tilsynets spørgsmål.</p> <p>Ifølge borgerne kommer hjælpen på de aftalte tidspunkter, og det er næsten altid den samme medarbejder, som kommer. Ved eventuelle forsinkelser eller ændringer får borgerne besked.</p> <p>Det er borgernes oplevelse, at der i høj grad tages hensyn til ønsker og behov. En borger sætter stor pris på, at hun altid bliver taget alvorligt, når hun henvender sig til medarbejdere eller ledelse.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne fortæller, at borgerne fordeles imellem medarbejderne dagen forinden. Der er fokus på, at borgerne så vidt muligt har faste medarbejdere, som kommer hos dem.</p> <p>Vedrørende selvbestemmelse og inddragelse fortæller medarbejderne, at de spørger ind til borgernes ønsker og behov i forbindelse med levering af pleje og praktisk hjælp. De orienterer sig desuden i borgernes dokumentation, så de er bevidste om eventuelle ændringer.</p> <p>Når medarbejderne observerer en ændring i en borgers tilstand eller adfærd, drøftes ændringen i et fagligt forum. Ved forbedring i en borgers funktionsevne melder ledelsen ind til Visitationen, der herefter revurderer de visiterede ydelser. I tilfælde af fald, tryksår eller fejl i medicindoseringen kontaktes sygeplejersken.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at leveringen af pleje og praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, der leveres, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forbindelse hermed.</p>	

3.4 PRAKTISK HJÆLP

Mål 4	
Emne	Data
Observation	Tilsynet observerer, at borgernes boliger fremstår rene og ryddelige i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker i den forbindelse. Hjælpe midler er rengjorte.
Borgerinterview	De borgere, som modtager hjælp til rengøring, er meget tilfredse med den indsats, der leveres. Det er borgernes oplevelse, at medarbejderne gør et godt stykke arbejde. Samtidig sætter de pris på, at det er den samme medarbejder, som kommer hver gang. Ifølge en borger er rengøringen fleksibel og tager hensyn til borgers ønsker og behov.
Medarbejderinterview	Medarbejderne fortæller, at de i forbindelse med rengøring og hjælp til praktiske opgaver er meget opmærksomme på at foretage observationer hos borgerne med henblik på forebyggelse og sundhedsfremme. I den forbindelse er der fokus på, at det så vidt muligt er den samme medarbejder, som kommer og gør rent hos borgerne. Der er de nødvendige værnemidler til rådighed for opgaveløsningen i forbindelse med fx multiresistente bakterier.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp er meget tilfredsstillende.	

3.5 REHABILITERING

Mål 5	
Emne	Data
Dokumentation	Ingen borgere modtager hjælp efter §83a.
Borgerinterview	Borgerne er generelt motiverede for at gøre mest muligt selv, da de er bevidst om, at det er vigtigt at vedligeholde egne ressourcer. En borger fortæller, at han fx selv går ud til badeværelset med sin rollator, når han skal have hjælp til personlig pleje. En anden borger fortæller, at hun altid bliver opfordret til at medvirke i plejen. Dertil oplyser borger, at medarbejderne er bevidste om at medinddrage borgers mentale ressourcer, og de spørger altid ind til måden, og hvordan borger ønsker hjælpen leveret. En borger fortæller, at hun rigtig godt kunne tænke sig at få en bedre gangfunktion, men hun ved ikke rigtig, hvor hun skal henvende sig for at få træning eller rehabiliterende pleje. Ifølge borger er hun tidligere blevet afvist af kommunen.
Medarbejderinterview	Vedrørende rehabilitering oplever medarbejderne, at de i videst muligt omfang motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv. En medarbejder fortæller, at han fx har arbejdet med en borgers evne til at tage støttestrømper på og en anden borgers evne til at iføre sig undertøj. En anden medarbejder oplever, at rehabilitering er en integreret del af den pleje, omsorg og praktiske hjælp, hun leverer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren har et meget tilfredsstillende fokus på at levere pleje og praktisk hjælp med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Borgerne oplever at være medinddraget, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for tiltag og overvejelser i den forbindelse.

3.6 DELEGEREDE SUNDHEDSLOVSYDELSER

Mål 6	
Emne	Data
Observation	<p>Tilsynet bliver oplyst, at hjemmeplejeleverandøren udelukkende varetager sundhedslovsydelser, hvor der er tale om en opgaveoverdragelse.</p> <p>I forbindelse med tilsynsbesøget hos en borger, som modtager hjælp til påsmøring af medicinsk salve, observerer tilsynet, at der ikke er anført anbrudsdato på præparatet. Det er heller ikke dokumenteret, at salven er påført.</p> <p>Hos en anden borger, som modtager hjælp til at få et ikke-dispenserbart medicinsk præparat, mangler der også dokumentation for, at præparatet er givet.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at ledelsen ikke har været opmærksom på dette krav. Tilsynet henviser til Styrelsen for Patientsikkerheds retningslinjer.</p>
Borgerinterview	<p>Borgerne oplever, at medarbejderne er bekendte med de sundhedsfaglige opgaver, der skal udføres.</p> <p>Ifølge borgerne er medarbejderne meget kompetente, faglige og professionelle. Det er borgernes oplevelse, at medarbejderne er oplært i opgaverne, hvilket giver en følelse af tryghed.</p>
Medarbejderinterview	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med sundhedslovsområdet. I den forbindelse forklarer medarbejderne, hvordan det sikres, at der er korrekt navn og cpr.nr. på doseringsæskerne, samt at medicinen ikke gives, før den er afstemt med medicinskema i FMK.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kontakter sygeplejerske og ledelsen, når de fx opdager en medicinfejl.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det en stor forbedring, og det giver øget sikkerhed, at borgernes medicinskema nu kan tilgås via telefonen ude hos borgerne. Direkte adspurgt, om medarbejderne er bekendte med mærkning med anbrudsdato på medicinske salver samt signering af ikke-dispenserbar medicin, oplyser medarbejderne, at dette er de ikke bekendte med.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet med levering af de opgaveoverdragede sundhedslovsydelser generelt er tilfredsstillende. Dragør Pleje og Omsorg mangler dog at efterleve kravene for signering af ikke-dispenserbar medicin samt mærkning med anbrudsdatoer på medicinske salver. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved medarbejdernes kompetencer i forhold til at udføre opgaverne.</p>	

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Mål 7	
Emne	Data
Observation	Tilsynet observerer, at kommunikationen imellem medarbejdere og borgere er særdeles respektfuld, anerkendende og positiv.
Borgerinterview	<p>Alle fem borgere oplever at have en god kontakt til medarbejderne. Ifølge borgerne er medarbejderne søde, positive, imødekommende og venlige.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne altid er utroligt omsorgsfulde og spørger borger, hvordan det går, inden andre handlinger iværksættes. Borgers hustru fortæller, at hun har anbefalet hjemmeplejen til nogle venner, som også er meget glade for hjælpen og medarbejdernes indsats.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun altid bliver mødt med positivitet og glæde. Det er dejligt at føle, at man bliver taget alvorligt, og at medarbejderne er villige til at hjælpe, når der er noget. Borger har aldrig oplevet, at ledelse eller medarbejdere ikke har været positive over for hende.</p> <p>Ifølge en tredje borger taler medarbejderne altid venligt og udviser stor respekt for borgers levevis. Borger oplyser, at det er let at komme i kontakt med kontoret, og at hun altid bliver hørt og behandlet værdigt.</p>
Medarbejderinterview	<p>Vedrørende respektfuld og anerkendende kommunikation fortæller medarbejderne, at de altid banker på borgernes dør og præsenterer sig.</p> <p>Det er vigtigt, at medarbejdernes adfærd giver borgerne en følelse af trykthed. Derudover er det vigtigt at tilpasse sin kommunikation til den enkelte borger og opbygge en tillidsfuld relation.</p> <p>Det er ligeledes betydeligt, at man kender borgerne, så man dermed kan handle relevant i alle tilfælde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos hjemmeplejeleverandøren 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.	

3.8 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Mål 8	
Emne	Data
Observation	Tilsynet observerer, at borgernes tilstand passer til den indsats, der leveres.
Borgerinterview	<p>Borgerne føler sig meget trygge ved den indsats, medarbejderne leverer i forhold til sundhedsfremme og forebyggelse.</p> <p>En borger oplyser, at der er stor fokus på at sikre korrekt hygiejne, og at borgers hud er hel og intakt. Borger er fast kørestolsbruger, og hun er derfor meget afhængig af, at medarbejderne observerer huden og sikrer en god hygiejne. Det glæder borger meget, at hun får tilbudt bad to gange om ugen, da dette er med til at sikre god hygiejne.</p> <p>Borgerne oplever at blive spurgt, inden der igangsættes handlinger på deres vegne.</p>

Medarbejderinterview	<p>Der arbejdes med triagering og med daglig tilbagemelding til kontoret hos de borgere, som har særlige udfordringer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for borgerne i hverdagen, fx hvordan de forebygger fald, tryksår, infektioner eller smittespredning.</p> <p>Det er medarbejdernes indtryk, at kontoret indberetter de utilsigtede hændelser. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er i stand til at redegøre yderligere for arbejdet med utilsigtede hændelser.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om reglerne for indhentning af borgernes samtykke.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et meget tilfredsstillende fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Borgerne er trygge ved de indsatser, der leveres, fx i forhold til hygiejne. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med utilsigtede hændelser, herunder definition og arbejdet hermed.</p>	

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Dragør Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres 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.