



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Privat leverandør af Hjemmepleje
Cura Pleje

Uanmeldt tilsyn
November 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.2	DOKUMENTATION	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	10
3.4	PRAKTISK HJÆLP.....	11
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	12
3.6	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	13
3.7	SYGEPLEJEYDELSER INKL. MEDICINHÅNDBLING	13
3.8	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	14
3.9	OBSERVATIONSSTUDIE.....	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	17
4.1	METODE	17
4.2	VURDERINGSSKALA.....	18

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete enhed.

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

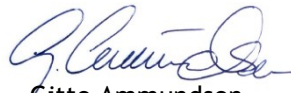
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0406
Mail: gia@bdo.dk
Projektansvarlig

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



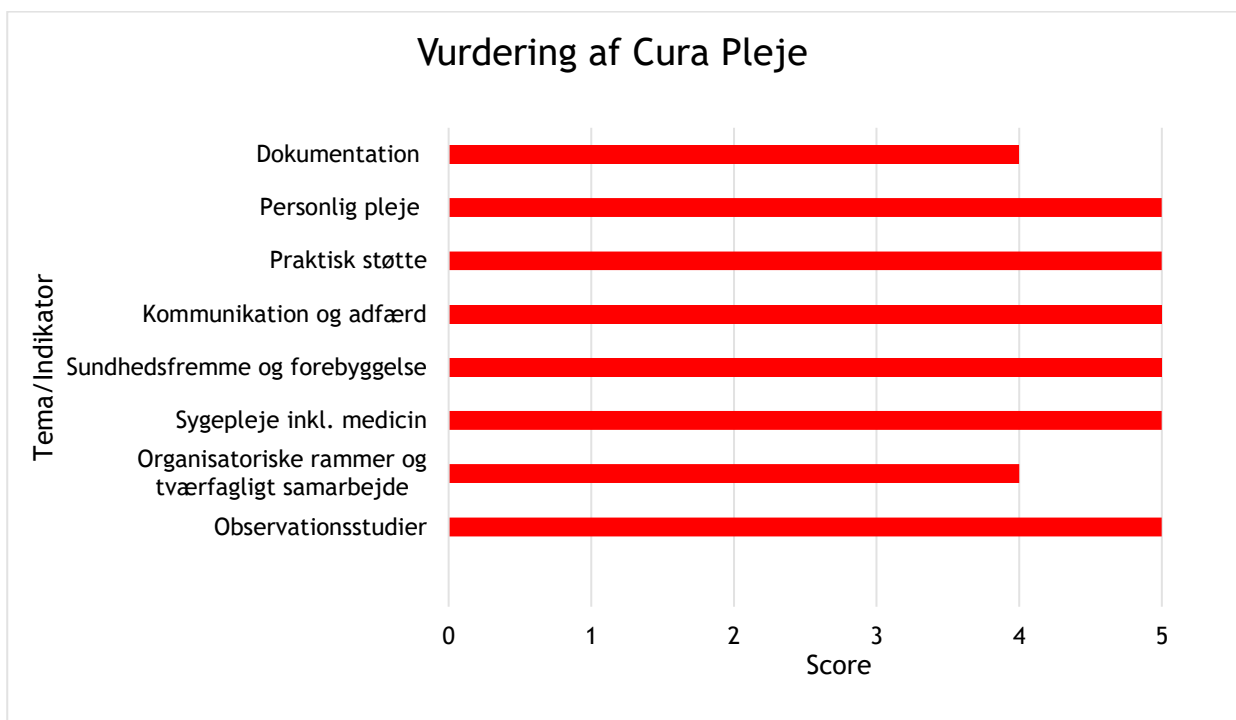
1. FORMALIA

Oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og adresse: Cura Pleje, Rosenkæret 11C, 2860 Søborg
Leder: Jakob Damsgaard
Dato for tilsynsbesøg: 21. november 2022
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gennemgang af dokumentation• Kontrol af medicin håndtering• Et observationsstudie• Gruppeinterview med fire medarbejdere (Tre social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent) <p>Fordelingen af borgere er foretaget således:</p> <ul style="list-style-type: none">• En borger, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje mellem 2-8 timer (dagtimer)• En borger, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje mellem 2-8 timer (dag- og aften-timer)• En borger, der modtager hjemmepleje og hjemmesygepleje mellem 2-8 timer (dag-, aften- og nattetimer) <p>Borgere, der indgår i tilsynet, 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>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske</p> <p>Tine Nørrekær Sahlholt, Manager og sygeplejerske</p>

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne generelt indeholder handlevejledende, individuelle og ajourførte beskrivelser af borgernes behov for pleje og praktisk støtte. I et enkelt tilfælde ses dog lidt sparsomme beskrivelser heraf. Dokumentationen i døgnrytmeplanerne afspejler tydeligt, at hjælpen tager udgangspunkt i en rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang, samt at hjælpen leveres med fokus på at imødekomme borgernes ønsker og vaner.

I et enkelt tilfælde mangler der en handlingsanvisning for en sundhedslovsindsats. Handlingsanvisninger for sundhedslovsindsatser udarbejdes af kommunens hjemmesygepleje, men det er tilsynets vurdering, at le- verandøren har et medansvar for at sikre, at der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger, før en sygeplejeindsats overdrages endeligt. Tilsynet konstaterer, at beskrivelserne under "Generelle oplysninger" har delvise mangler. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på manglerne i dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Den visiterede hjælp svarer til borgernes behov, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med kontinuiteten og kvaliteten af hjælpen, de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der gennem en rehabiliterende tilgang og fokus på at sikre borgernes medbestemmelse sikres kvalitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne får den hjælp, de har behov for, og at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp, herunder hvorledes hjælpen udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket medarbejderne med faglig overbevisning også kan redegøre for, hvordan de sikrer.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at borgerne også har oplevelsen heraf.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder arbejdet med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.

Sygeplejeydelser inkl. medicinbehandling

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved hjælpen til sygeplejeopgaver.

Medarbejderne kan på faglig korrekt måde redegøre for arbejdsgange ifm. udlevering af dispenseret medicin.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for kompetenceudvikling og tværfagligt samarbejde. Tilsynet konstaterer, at leverandørens lokale instrukser ikke er opdaterede.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher borgernes kompleksitet, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Under plejeforløbet sikrer medarbejderen respektfuld kommunikation og udviser faglig forståelse for at sikre borgerens selvbestemmelsesret. Hjælpen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderen udviser tålmodighed, og borgeren gives mulighed for at gøre det, hun selv magter.

Organiseringen af plejeforløbet er meget tilfredsstillende, og det er tydeligt, at borgeren føler sig meget tryk ved at skulle modtage hjælpen.

Under hele observationsstudiet følger medarbejderne de gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

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

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i kvalitetsarbejdet med dokumentationen rettes et særligt fokus på også at sikre fyldestgørende dokumentation under "Generelle oplysninger". Tilsynet anbefaler yderligere, at det ledelsesmæssigt sikres, at leverandøren modtager de nødvendige handlingsanvisninger, når en sundhedslovsindsats overgår til leverandørens varetagelse.
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at lokale instrukser er opdaterede, og at beskrivelserne heri følger gældende retningslinjer herfor.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW:</p> <p>Ledelsen oplyser, at kommunen har gennemført tilfredshedsundersøgelse, hvor borgerne er blevet kontaktet telefonisk. Leverandøren har modtaget en rapport fra tilfredshedsundersøgelsen, som viste, at borgerne overordnet var meget tilfredse med hjælpen, der leveres af leverandøren. Ledelsen oplyser, at der efter tilfredshedsundersøgelsen ikke blev givet konkrete anbefalinger.</p> <p>Leverandøren gennemfører selv en egenkontrol, bestående af en gennemgang af dokumentationen efterfulgt af et besøg i borgerens hjem. Under kvalitetssikringen af dokumentationen foretages der vurdering af fx samtykkeforhold og vurdering af, hvorvidt der er sammenhæng mellem borgernes behov og den aktuelle ydelsestildeling. Under besøget i hjemmet spørges der ind til borgernes tilfredshed med hjælpen, og det sikres, at der er udarbejdet en APV. Leverandøren har sat et mål om at gennemgå ca. 10% af alle borgere en gang årligt.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der pt. er fokus på at sikre, at medarbejderne får den faglige sparring, de har brug for. Ledelsen er løbende i dialog med medarbejderne, når disse møder ind om morgenen, eller før arbejdsdagen afsluttes. Ledelsen finder det vigtigt, at der løbende spørges ind til, om medarbejderne har spørgsmål, oplever vanskeligheder ifm. hjælpen, der leveres, eller har udfordringer ift. fx at sikre den nødvendige dokumentation. Der er etableret en fast mødestruktur med afholdelse af teammøder på månedlig basis. På møderne sker der faglig sparring om fx dokumentationen, og pt. har leverandøren netop haft et særligt fokus på at have dialog med medarbejderne om at sikre kvittering af de leverede indsatser samt et særligt fokus på at sikre den røde tråd gennem dokumentationen.</p> <p>Leverandøren leverer personlig pleje og praktisk støtte til en del borgere med kognitive og psykiske udfordringer, hvorfor der er søgt faglig sparring med kommunens psykiatriske sygeplejerske. Samarbejdet med den psykiatriske sygeplejerske opleves meget udbytterigt for både borgere, pårørende og leverandørens medarbejdere.</p> <p>I kvalitetsarbejdet arbejdes der målrettet med fokus på indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. På teammøder italesætter ledelsen, at de utilsigtede hændelser skal skabe anledning til faglig refleksion og undren, og at der skal arbejdes med hændelserne ud fra et lærende og anerkendende perspektiv. På teammøder bidrager den faglige sparring til at sikre opfølgning og forebyggelse af gentagelser. Teamlederen forestår samlerapporteringen af de utilsigtede hændelser.</p> <p>Endeligt beskriver ledelsen, at kvalitetsarbejdet pt. er koncentreret om at få implementeret de nye tiltag i Nexus, herunder arbejdet med tilstandshjulet. I ledergruppen er det netop aftalt, at ledelsen skal lave et særligt forarbejde, før næste skridt tages i forhold til introduktion af medarbejderne.</p>
------	---

3.2 DOKUMENTATION

Data

OBSERVATION

Der foretages observation i tre borgeres omsorgsjournaler.

Funktionsevnetilstande

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande på alle tre borgere.

Døgnrytmeplanen

Døgnrytmeplanerne er systematisk og ensartet opbygget.

Alle tre døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, og således ses det dokumenteret, hvordan hjælpen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ses typisk beskrevet under feltet "Særlig opmærksomhed", fx ses beskrivelser af indsatser i relation til svimmelhed og immobilisering. Tilsynet bemærker positivt, at døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ønsker og vaner, fx foreligger der beskrivelser af, hvornår en borger ønsker at få hjælp til at komme i seng om aftenen.

Der er udarbejdet særskilte handlingsanvisninger for hjælpen til praktisk støtte. Hjælpen fremgår handlevejledende beskrevet.

I to døgnrytmeplaner er hjælpen til personlig pleje særdeles handlevejledende og individuelt beskrevet, mens det i en tredje døgnrytmeplan ikke fremgår tydeligt, hvordan hjælpen til personlig pleje, herunder hjælpen til bad, skal leveres.

Generelle oplysninger

Der foreligger beskrivelser af borgernes helbredsoplysninger, men øvrige felter under "Generelle oplysninger" har delvise mangler, idet disse ikke konsekvent er udfyldt.

Handlingsanvisninger for sygeplejeydelser ud over medicin

Tilsynet konstaterer, at der i et enkelt tilfælde mangler udarbejdelse af en handlingsanvisning for kompressionsbehandling.

Observationsnotater

Der foreligger forskellige observationsnotater, som viser, at der følges op på observationer og handlinger, fx er der udarbejdet observationsnotater på, at kommunens hjemme-sygepleje er kontaktet i forbindelse med en borgers fald og problemer med svimmelhed.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplanerne udarbejdes af den faste medarbejder, og der sikres løbende ajourføring heraf, når der er observeret ændringer i borgernes helbreds-mæssige tilstand og behov.

Medarbejderne redegør for, at de anvender døgnrytmeplanen som et aktivt redskab i hverdagen, og at det altid sikres, at vikarer og afløsere gennemlæser denne, før et plejeforløb opstartes. En medarbejder beskriver, at arbejdet med døgnrytmeplanen indgår som en fast del af introduktionen af vikarer og afløsere.

I udførelsen af sundhedslovsindsatser beskriver medarbejderne, at de altid først orienterer sig i de relevante handlingsanvisninger, før indsatsen leveres.

Det er medarbejdernes oplevelse, at de ved gennemlæsning af handlingsanvisningerne får de nødvendige oplysninger, så opgaven kan udføres korrekt. Observationsnotater anvendes til deling af viden om de observationer og handlinger, der gøres.

Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og de er opmærksomme på altid at søge faglig sparring ved fx ledelsen, hvis der opstår tvivl om en opgaves løsning.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne generelt indeholder handlevejledende, individuelle og ajourførte beskrivelser af borgernes behov for pleje og praktisk støtte. I et enkelt tilfælde ses dog sparsomme beskrivelser heraf. Dokumentationen i døgnrytmeplanerne afspejler tydeligt, at hjælpen tager udgangspunkt i en rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang, samt at hjælpen leveres med fokus på at imødekomme borgernes ønsker og vaner.

I et enkelt tilfælde mangler der handlingsanvisning for en sundhedslovsindsats. Handlingsanvisninger for sundhedslovsindsatser udarbejdes af kommunens hjemmesygeplejen, men det er tilsynets vurdering, at leverandøren har et medansvar for at sikre, at der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger, før en sygeplejeindsats overdrages endeligt. Tilsynet konstaterer, at beskrivelserne under "Generelle oplysninger" har delvise mangler.

Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på manglerne i dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data

OBSERVATION

Borgerne fremstår velsoignerede. Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til behovet.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne beskriver, at hjælpen som oftest leveres af faste medarbejdere, og at det ikke opleves problematisk, når hjælpen leveres af vikarer og afløsere, da alle har godt indblik i borgernes behov, ønsker og vaner.

En borger udtrykker, at der er et godt teamwork omkring tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen, og en anden borger glæder sig over mulighederne for at have medindflydelse på hjælpens tilrettelæggelse. En tredje borger beskriver, at hun finder det meget prisværdigt, at hun modtog hjælp fra leverandøren straks efter hjemkomsten fra hospitalet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at de er tilknyttede faste borgere, og derfor har de gode forudsætninger for at levere præcist den hjælp, som borgerne har behov for og er vant til. Hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne gives mulighed for at gøre det, de selv magter. En af medarbejderne beskriver, at der tales med borgerne om, hvordan de ønsker at blive inddragede i plejen. Den rehabiliterende tilgang understøttes ved brugen af hjælpemidler. En medarbejder fortæller, at hun netop har foreslået en borger, at der indkøbes en lang børste, så borgeren også selv kan vaske sig på ryggen. Medarbejderne reflekterer over, at den høje kontinuitet i plejen bidrager til at sikre tryghed for borgerne og gør det lettere for medarbejderne at arbejde rehabiliterende.

I udførelsen af hjælpen til personlig pleje for borgere med demens beskriver en medarbejder betydningen af, at hjælpen leveres på den samme måde hver gang, da borgerne således oplever genkendelighed og tryghed ved at modtage hjælpen. En anden borger italesætter fokus på at følge gældende hygiejniske retningslinjer, fx ved at sikre korrekt brug af handsker og forklæde.

Ved observerede ændringer i borgernes helbredsmæssige tilstand beskriver medarbejderne, at der f.eks. foretages målinger af værdier, eller sparreres med hjemmesygeplejen og leverandørens ledelse. En medarbejder beskriver fokus på, at der altid indhentes samtykke til at kontakte hjemmesygeplejen eller pårørende.

Medarbejderne beskriver, at der som led i opfølgning på borgernes helbredsmæssige situation arbejdes med løbende triagering, og at der sikres faglig sparring herom på teammøder.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den visiterede hjælp svarer til borgernes behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kontinuiteten og kvaliteten af hjælpen, de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der gennem en rehabiliterende tilgang og fokus på at sikre borgernes medbestemmelse sikres kvalitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje.

3.4 PRAKTISK HJÆLP

Data

OBSERVATION

Borgernes hjem og hjælpemidler ses renholdte.

Den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgernes behov.

BORGERINTERVIEW

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den praktiske hjælp. Borgerne fremhæver, at det stort set er de samme medarbejdere, der kommer, og at hjælpen leveres på de aftalte tidspunkter. En borger fortæller, at medarbejderne er flinke til at ringe ved forsinkelser.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at en del borgere selv betaler for ekstra hjælp til rengøring. Nogle borgere kan inddrages i opgaverne, mens andre borgere bestemt ikke ønsker at blive inddraget. Borgernes valg respekteres altid.

En medarbejder fortæller, at når hun kan se muligheden, forsøger hun ofte at motivere borgerne til at indgå i opgaven, fx ved at komme med forslag om, hvad borgerne eventuelt selv kunne gøre, mens medarbejderen gør noget andet. Det er medarbejdernes oplevelse, at de af og til er lykkedes ganske godt med at få borgerne inddraget i opgaverne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne får den hjælp, de har behov for, og at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp, herunder hvorledes hjælpen udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Under tilsynets besøg hos en borger observeres det, at medarbejderen kommunikerer og agerer respektfuldt i mødet med borgeren. Medarbejderen lytter opmærksomt til de ønsker, som borgeren fremkommer med, og følger borgerens anvisninger.</p> <p>BORGERINTERVIEW</p> <p>Alle tre borgere oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne beskrives som venlige, imødekommende og høflige.</p> <p>En borger fortæller, at hun kender de fleste medarbejdere, der kommer i hjemmet, og at hun ofte får en god dialog med dem. Borgeren føler, at medarbejderne både kender hende og de pårørende godt. En anden borger fortæller, at medarbejderne er meget ordentlige, og at de altid tiltaler hende ved fornavn.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for den respektfulde kommunikation og adfærd. Medarbejderne beskriver blandt andet fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Præsentere sig ved navn og med fremvisning af Id-kort, hvis man ikke kender borgeren. • Vise borgerne, at man har tid til dialogen med dem, og at man er interesseret heri. • Udvide tålmodighed og aldrig en fortravlet adfærd. • Aktiv lytning. • Udvide nærvær. • Sikre god øjenkontakt. • Være opmærksom på både borgerens og eget kropssprog. <p>Medarbejderne beskriver yderligere, at kontinuiteten i plejen bidrager til den gode relationsdannelse. Det er medarbejdernes oplevelse, at hvis de en dag kommer lidt bagud med opgaverne, fordi de fx har givet sig lidt ekstra tid til at være i dialog med en borger, så opleves ledelsen altid imødekommende over for at hjælpe med udfordringen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde med de pårørende. En medarbejder fortæller, at hun fx kommunikerer med de pårørende ved brug af en lille samarbejdsbog, hvori der kan udveksles informationer.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan hun ville tage en kollega til side og informere om, at hun selv overtager kommunikationen med borgeren, hvis der blev observeret en mindre hensigtsmæssig kommunikation fra kollegaens side. Forinden ville medarbejderen fortælle borgeren, at hun lige havde brug for at tale med sin kollega i to minutter. De fire medarbejdere udtrykker stor enighed om, at de altid ville reagere ved observation af en mindre hensigtsmæssig kommunikation mellem en kollega og en borger.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket medarbejderne med faglig overbevisning også kan redegøre for, hvordan de sikrer.</p>	

3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer ikke eksempler på sundhedsmæssige problemer, der ikke er taget hånd om.</p> <p>BORGERINTERVIEW</p> <p>Borgerne udtrykker tryghed ved medarbejdernes fokus på deres helbredsmæssige udfordringer. En borger fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på, hvordan borgeren har det. I en borgers hjem møder tilsynet en sygeplejerske, som borgeren har ansat på privat basis. Privatsygeplejersken fortæller, at det var leverandørens medarbejdere, der observerede rødme af borgerens hud og straks reagerede herpå ved at kontakte kommunens hjemmesygepleje.</p> <p>Et par borgere fortæller, at de dog primært taler med de pårørende eller egen læge om deres helbredsmæssige udfordringer.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder beskrives indsatser i relation til udarbejdelse af APV, faldforebyggelse og brugen af hjælpemidler. En medarbejder fortæller, at der i forebyggelsen af tryksår er fagligt fokus på at sikre god hudpleje, korrekt brug af diverse trykaflastende hjælpemidler og trykaflastende lejrning. I forebyggelsesarbejdet sikres der tæt samarbejde med hjemmesygeplejen, fx ved at sikre dokumentation i observationsnotater. Dokumentationen i omsorgssystemet bidrager ligeledes til at dele viden på tværs af vagter.</p> <p>Utilsigtede hændelser indberettes ved udfyldelse af et skema, der kan tilgås via medarbejdernes telefoner. Medarbejderne beskriver, at der ved fx utilsigtede hændelser på medicinområdet altid tages kontakt til hjemmesygeplejen. Opfølgning på de utilsigtede hændelser sker gennem den faglige drøftelse på fx teamsmøder, og således oplever medarbejderne, at der sikres god læring af hændelserne.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at borgerne også har oplevelsen heraf.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder arbejdet med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.</p>	

3.7 SYGEPLEJEYDELSER INKL. MEDICINHÅNTERING

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>To borgere får hjælp til udlevering af medicin. Begge borgere har fået udleveret dagens medicin, som det er aftalt. Tilsynet konstaterer, at der kvitteres for givet medicin. Doseringsæsker er mærket med navn og CPR-nummer.</p> <p>BORGERINTERVIEW</p> <p>Borgerne beskriver tryghed ved hjælpen til udlevering af medicin, og de oplever, at de får medicinen på de aftalte tidspunkter.</p>
-------------	--

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at de får god introduktion af hjemmesygeplejen, før en sygeplejeopgave overdrages. En medarbejder beskriver, hvordan hun har fået god undervisning i stompleje og øjendrypning. Medarbejderne reflekterer over, at der er mange forskellige hjælpemidler, som de skal kende brugen af, fx hjælpemidler til påsætning af støttestrømper. Medarbejderne oplever, at de får god introduktion til brugen af de mange hjælpemidler gennem teamlederens undervisning.

Medarbejderne kan redegøre for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med udlevering af dispenseret medicin. Telefonen bruges til søgning af informationer, og hvis der observeres uoverensstemmelser mellem den dispenserede medicin og beskrivelserne på medicinlisten, tages der altid kontakt til hjemmesygeplejen, og efterfølgende udarbejdes en utilsigtet hændelse på observationen. Medarbejderne pointerer, at medicin ikke kan betragtes som givet, før det er set indtaget.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved hjælpen til sygeplejeopgaver.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig korrekt måde kan redegøre for arbejdsgange ifm. udlevering af dispenseret medicin.

3.8 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE**Data****LEDERINTERVIEW:**

Ledelsen oplyser, at den nuværende medarbejderstab besidder de nødvendige faglige kompetencer. Leverandøren oplever ikke nævneværdige rekrutteringsvanskeligheder, idet man netop er nået i mål med at ansætte flere faglærte medarbejdere. Via brug af sociale medier er det blandt andet lykkedes at ansætte social- og sundhedsassistenter.

Ledelsen glæder sig over, at flere ufaglærte medarbejdere har søgt ind på uddannelsen, og at nogle af disse starter på deres uddannelse inden for nærmeste fremtid.

Kompetenceudviklingen af medarbejderne sikres gennem teamlederens undervisning, og medarbejdernes deltagelse på fx AMU-kurser inden for demens og rehabilitering. Leverandøren er også i proces med implementering af et e-learningmodul.

Leverandøren har egne forflytningsvejledere, og ved behov for tværfaglig sparring med specialister samarbejdes der fx med kommunens psykiatriske sygeplejerske eller demenskoordinator.

Hver 14. dag afholdes der samarbejds møder med Visitationen og træningsteamet. Som led i forberedelsen af møderne udvælger leverandøren de borgere, der ønskes en faglig drøftelse om. Det tværfaglige samarbejde opleves velfungerende og udbytterigt. Ledelsen pointerer, at når der opstår behov herfor, sikres der også en daglig og løbende dialog med de tværfaglige samarbejdspartnere.

Triagering anvendes som fagligt redskab og danner baggrund for de faglige drøftelser med fx teamlederen.

Leverandøren har udarbejdet et fast introduktionsprogram for nye medarbejdere, og leverandøren tilbyder blandt andet nye medarbejdere følgeskab med en kollega i det antal dage, den nye medarbejder måtte have behov herfor.

Ledelsen oplyser, at leverandøren har bedt om adgang til kommunens instruksportal. Tilsynet får fremvist en mappe med lokale instrukser, og ved gennemgang heraf konstateres det, at instrukserne ikke er opdaterede.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at der er overensstemmelse mellem deres faglige kompetencer og de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne oplever gode kompetenceudviklingsmuligheder, og de beskriver undervisning i fx forflytning, medicin og førstehjælp.

Når et teammøde planlægges, spørges medarbejderne forinden, om de eventuelt måtte have ønsker til emner, der skal drøftes.

Det tværfaglige samarbejde opleves velfungerende, og medarbejderne italesætter, at der altid er mulighed for faglig sparring, når der opstår behov for dette.

Som eksempel på tværfagligt samarbejde beskriver medarbejderne blandt andet samarbejdet med træningsteamet. En medarbejder fortæller, at træningsteamet har udarbejdet et træningsprogram, som hun følger i træningen af borgere. Når der er behov herfor, mødes medarbejderen med træningsteamet i borgernes hjem. Her gøres der faglige vurderinger og overvejelser ift. borgernes behov for træning, og hvordan medarbejderne kan støtte borgerne i at blive mest muligt selvhjulpne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for kompetenceudvikling og tværfagligt samarbejde. Tilsynet konstaterer, at leverandørens lokale instrukser ikke er opdaterede.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher borgernes kompleksitet, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

3.9 OBSERVATIONSSTUDIE**Data**

Der gennemføres et observationsstudie af hjælpen til personlig pleje.

KOMMUNIKATION

Ved tilsynets ankomst er medarbejderen allerede til stede i boligen, og er ved at gøre klar til, at borgeren skal have et brusebad. Medarbejderen kommunikerer på en venlig og respektfuld måde til borgeren.

Borgeren og medarbejderen kender tydeligvis hinanden godt, og de kommunikerer hyggeligt og venskabeligt om praktikken ift. klargøring til badet, under- og efter badet. Kommunikationen virker ligeværdig, og der anvendes humor. Medarbejderen spørger ind og lytter til borgerens oplevelser siden sidst. Borgeren er kognitivt velfungerende og god til at give udtryk for sine behov.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Borgeren er god til at give udtryk for, hvordan hun ønsker, at forløbet af badedagen og den øvrige morgenpleje skal foregå.

Under brusebadet beder borgeren om at få skyllet sit hår en ekstra gang, da hun bliver i tvivl, om det blev skyllet godt nok. Selv om medarbejderen forsikrer borgeren, at håret er skyllet, tændes vandet igen, og borgeren får skyllet sit hår. Medarbejderen har fokus på borgerens autonomi, og medarbejderen spørger derefter, om alt er ok. Borgeren får redt sit hår inde i soveværelset, og borgeren spørger ind til, om der blev husket at putte olie i håret, hvilket medarbejderen bekræfter. Borgeren beder medarbejderen om at hænge en kjole på en bøjle, som hun har haft på for nylig til en fest. Medarbejderen spørger til, hvilket skab kjolen skal hænges ind i.

REHABILITERING

På tilsynsdagen skal borgeren have et brusebad, og borgeren tager selv initiativ til at bruge egne ressourcer, fx har borgeren selv fundet et nyt sæt tøj frem aftenen før. I fællesskab klares brusebadet, hvor borgeren selv sørger for forflytninger mellem kørestol og badebænk. Medarbejderen udviser tålmodighed og er meget opmærksom på at vedligeholde borgerens ressourcer. I forbindelse med påklædning, trækker medarbejderen bluseærmet først over borgerens dårlige arm, hvorefter borgeren selv får trukket resten af blusen på. Da bukserne skal trækkes op, rejser borgeren sig ved støtte af sin stok, så medarbejderen kan hjælpe hertil. Medarbejderen anvender guidning, og således støttes borgeren korrekt under hele plejeforløbet.

Borgeren fortæller, at hun selv klarer toiletbesøg, ved at hun kører ud på toilettet med sin kørestol og forflytter sig selv over på toilettet. Borgeren har også lært sig selv at tage sine støttestrømper af om aftenen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderen har gjort klar til brusebadet, da tilsynet kommer. Borgeren understreger, at tilsynet ikke har adgang til badeværelset, men kan sidde i lytteafstand. Hele badeseancen forløber uforstyrret. Det er tydeligt, at medarbejderen er fagligt velfunderet og har styr på de hygiejniske principper. Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Medarbejderen arbejder kompenserende og støtter borgeren i brusebadet med de funktioner, borgeren ikke selv kan klare. Medarbejderen anvender handsker, når det er relevant, og spritter af mellem handskeskift.

Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til borgerens behov, ønsker og væner. I stuen hjælpes borgeren med at få støttestrømper på. Medarbejderen bruger de korrekte handsker samt glidestykke til at få sat strømperne på.

Medarbejderen gør morgenmaden klar ved at skære morgenbrødet over, herefter klarer borgeren selv resten.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Under plejeforløbet sikrer medarbejderen respektfuld kommunikation, og medarbejderen udviser faglig forståelse for at sikre borgerens selvbestemmelsesret. Hjælpen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderen udviser tålmodighed, og giver borgeren mulighed for at gøre det, hun selv magter.

Organiseringen af plejeforløbet er meget tilfredsstillende, og det er tydeligt, at borgeren føler sig meget tryk ved at skulle modtage hjælpen.

Under hele observationsstudiet følger medarbejderne de gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

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 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, observationer, observationsstudier samt 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. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 m.m.