



Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg
Den private leverandør Cura Pleje

Uanmeldt tilsyn
August 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Status	7
3.2 Opfølgning fra seneste tilsyn	7
3.3 Dokumentation	8
3.4 Personlige pleje og støtte	9
3.5 Praktisk hjælp	10
3.6 Rehabilitering.....	11
3.7 Kommunikation og adfærd.....	11
3.8 Sundhedsfremme og forebyggelse	12
3.9 Pårørendesamarbejde	13
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	13
3.11 Medicinhåndtering	14
4. Tilsynets formål og metode.....	15
4.1 Metode.....	15
4.2 Tilsynets tilrettelæggelse.....	15
4.3 Vurderingsskema	16
Om BDO.....	17

Forord

Rapporten er opbygget 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.

Med venlig hilsen



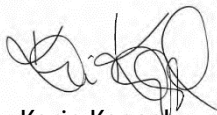
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Karin Kappel

Senior Manager

Mobil: 41 89 02 85

Mail: kakap@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Navn og adresse: Cura Pleje, Herstedvang 10, 2620 Albertslund

Leder: Teamleder Vicky Merachtzakis (Fraværende pga. ferie)

Ledelsen er på tilsynsdagen repræsenteret ved adm. direktør Jakob Damsgård og driftsleder Ruth Tagesen

Dato for tilsynsbesøg: 12. august 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview af tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Gennemgang af medicin
- Interview af en pårørende
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere)

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder.

Tilsynskonsulenter:

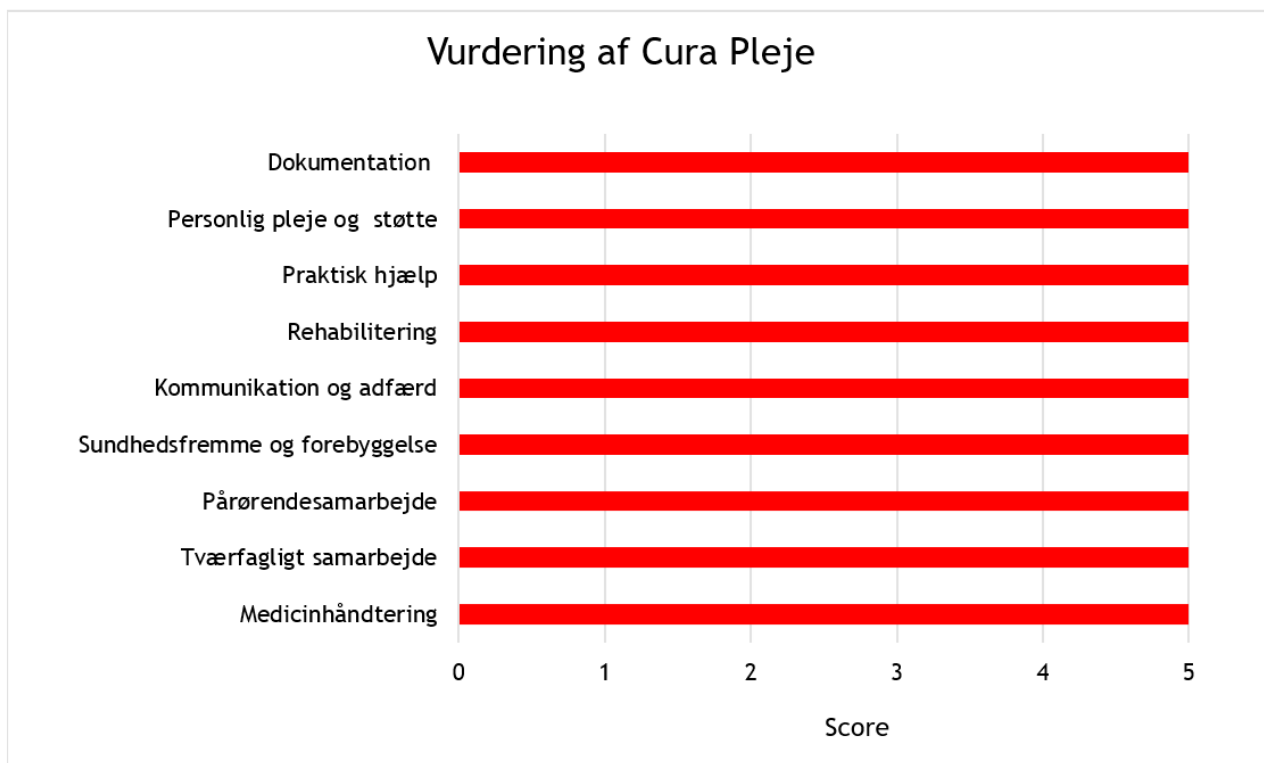
Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at borgernes behov for pleje og praktisk støtte fremstår særdeles velbeskrevet i handlingsanvisningerne. Dertil ses funktionsevnetilstande, som er aktuelle og opdaterede, og de generelle oplysninger indeholder værdifulde oplysninger. Tilsynet vurderer desuden, at der er dokumenteret tilstrækkelig opfølgning på observationer af afvigelser. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for dokumentationsarbejdet.

Personlig pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager en personlig pleje og støtte fra Cura Pleje, som passer til deres individuelle behov, og hvor hjælpen bliver leveret på de aftalte tidspunkter og med en tilstrækkelig faglig indsigt. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at hjælpen leveres med en høj grad af kontinuitet og kvalitet, hvilket bidrager til en høj borgertilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og støtte tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner og deres redegørelse udviser høj faglighed.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdte i overensstemmelse med borgernes behov og levevis, hvilket bekræftes af de interviewede borgere, som udtrykker en høj grad af tilfredshed med kvaliteten og kontinuiteten i hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for de praktiske indsatser i borgernes hjem.

Rehabilitering

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at de støttes i at anvende egne ressourcer i forbindelse med den visiterede hjælp. Dertil beskriver borgerne et godt samarbejde med medarbejderne, som har en motiverende tilgang. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og §83a-forløb og give relevante eksempler fra det rehabiliterende arbejde i borgernes hjem.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side, hvilket gælder ved såvel besøg i hjemmet som ved telefonisk kontakt til kontoret. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Det er tilsynets vurdering, at helbredsoplysningerne indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne arbejder forebyggende og sundhedsfremmende, samt at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for området.

Pårørendesamarbejde

Det er tilsynets vurdering, at den interviewede pårørende tilkendegiver en meget høj tilfredshed med kvaliteten af de indsatser, som leveres i hjemmet. Dertil er den pårørende ligeledes tilfreds med medarbejdernes måde at kommunikere på, hvor der opleves en respektfuld, imødekommende og individuel tilpasset kontakt, som medvirker til at gøre borgeren og den pårørende tryk.

Tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i meget høj grad har fokus på at facilitere et velfungerende tværfagligt samarbejde, såvel internt som eksternt. Dertil vurderes det, at medarbejderne oplever et velfungerende og tæt samarbejde med både kolleger og kommunale samarbejdspartnere.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer at borgerens medicinadministration varetages på korrekt vis, og at medarbejderne kan redegøre for relevante faglige overvejelser i relation til medicinområdet.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer. 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:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Status

Data

Ledelsen

Ledelsen fortæller indledningsvist, hvordan der er en stort ledelsesmæssigt fokus på at være en attraktiv arbejdsplads, herunder beskriver ledelsen et systematisk fokus på trivsel og sygefravær samt hensigtsmæssig kommunikation og adfærd på arbejdspladsen.

Aktuelt er alle stillinger i hjemmeplejen besat, og der opleves ingen udfordringer med at rekruttere faglærte medarbejdere. Dertil har Cura Pleje tillige tilbudt et antal ufaglærte medarbejdere at komme på uddannelse. To medarbejdere bliver færdige som social- og sundhedshjælper på tilsynsdagen.

Ledelsen beskriver ligeledes et stort engagement i Albertslund Kommune, hvor leverandøren bidrager på forskellige områder. Aktuelt har Cura Pleje modtaget en ny opgave fra en anden forvaltning.

Cura Pleje har et tæt samarbejde med kommunens Seniorråd, hvor der i fællesskab iværksættes initiativer, bl.a. i forhold til forebyggelse af ensomhed, hvor Cura Pleje to gange om året inviterer borgerne til fællesspisning.

Fagligt har Cura Pleje særligt fokus på demens. En Marte Meo-uddannet medarbejder fra Cura Plejes neuropædagogiske botilbud varetager aktuelt undervisningstilbud i Cura Plejes hjemmeplejeenheder på Sjælland. Cura Pleje anvender tilgangen 'Hjernesmart', og de har et målrettet fokus på, at kognitivt svækkede borgere mødes med en tilgang, hvor de altid forsøges forstået ud fra deres perspektiv.

3.2 Opfølgning fra seneste tilsyn

Data

Interview med leder:

Cura Pleje modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til dokumentationen, oplæring i varetagelse af overdragede SUL-opgaver, introduktion til instrukser og vejledninger, kommunikation og adfærd samt rekruttering af sundhedsfaglige medarbejdere.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes målrettet med dokumentationen. Teamlederne faciliterer 'Faglig frokost' hver dag, hvor der drøftes forskellige faglige temaer, herunder 'Ugens fokus', som f.eks. kan omhandle emner inden for dokumentationsarbejdet. Desuden anvendes faglig frokost til drøftelse af nye borgere, ændringer hos borgerne, APV, triagering mv.

Medarbejderne modtager oplæring i dokumentation i forbindelse med ansættelse. 'Kvalicare' anvendes som kompetenceudviklingsportal, og undervisningen faciliteres af en sygeplejerske. Medarbejderne gennemfører dertil e-learning, og de modtager et certifikat, når et modul er gennemført. Medarbejdere med ekstra behov for støtte til dokumentationsarbejdet tilbydes sidemandsoplæring.

Et udpeget 'Udredningsteam' starter nye borgere op i Cura Pleje, og opretter journalen. Udredningsteamet overdrager efter opstarten borgeren til kontaktpersonen, der herefter overtager dokumentationsansvaret. Udredningsteamet er, ifølge ledelsen, gode til at støtte de øvrige medarbejdere i dokumentationsarbejdet.

Ledelsen fortæller i forhold til opgaveoverdragede ydelser, at den enkelte medarbejder bliver oplært af en social- og sundhedsassistentuddannet nøgleperson. Alle medarbejdere oplæres i varetagelse af medicinadministration og kompressionsstrømper, og den enkelte medarbejders kompetencer registreres i et kompetenceskema. Cura Plejes driftsleder fortæller, at hjemmeplejen arbejder med både et individuelt og samlet kompetenceoverblik.

I forhold til øvrige overdragede sundhedslovsopgaver, f.eks. ikke-dispenseret medicin, sker oplæring via en af de kommunale hjemmesygeplejersker.

Ledelsen beskriver, i forhold til anbefalingen vedrørende instrukser og vejledninger, at nye og opdaterede instrukser introduceres i forbindelse med den daglige 'Faglig frokost'. Alle instrukser og vejledninger findes i udprintet form på kontoret og i en app på medarbejdernes arbejdstelefoner. Nye medarbejdere introduceres til instrukser og vejledninger i forbindelse med ansættelsen.

Ledelsen beskriver i forbindelse med introduktionen af afløsere og vikarer, at der altid er en fra ledelsen, der modtager en vikar/afløser ved vagtstart, og sikrer, at medarbejderne får den viden, der er behov for, og kommer godt ud ad døren. Cura Plejes ledelse har desuden deltaget i personalemøder hos vikarbureauet med henblik på introduktion til vagter hos Cura Pleje.

3.3 Dokumentation

Observationer:

Tilsynet gennemgår dokumentationen i forhold til tre udvalgte borgere.

Handlingsanvisninger:

Ydelsesoverblikket giver et godt overblik over borgernes visiterede hjælp, og i tilknytning til alle ydelser ses oprettede handlingsanvisninger.

Handlingsanvisningerne indeholder alle en handlevejledende beskrivelse af ydelserne, som tillige fremstår med et individuelt præg på baggrund af udførlige beskrivelser af borgerens egne ressourcer, særlige opmærksomhedspunkter samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, hvilket gælder for såvel ydelser til pleje som til praktisk hjælp.

Der ses eksempelvis en handlingsanvisning for mobilitet, hvor det detaljeret beskrives, hvordan borgeren forflyttes på en sikker og værdig måde og med aktiv inddragelse af borgerens egne ressourcer.

En anden borgers daglige støtte til personlig pleje beskrives med udgangspunkt i borgerens ressourcer og med præcise angivelser af, hvor medarbejderen finder de remedier/hjælpemidler, der skal anvendes under plejen. Borgeren tilbydes bad to gange om ugen og der fremgår en detaljeret beskrivelse af hjælpen til bad, hvor borgerens egne ressourcer igen er fremtrædende, og hvor det bl.a. oplyses, at borgeren har behov for, at opgaverne løses i et roligt tempo, og at borgerens funktionsniveau kan variere fra dag til dag.

Funktionsevnetilstande:

I alle tre journaler fremstår borgernes funktionsevnetilstande med aktuelle og ajourførte oplysninger, som svarer til borgernes aktuelle funktionsniveau. Funktionsevnetilstande er oprettede af Albertslund Kommunes Visitation.

Generelle oplysninger:

De generelle oplysninger fremstår med en høj detaljeringsgrad og med anvendelige oplysninger i samarbejdet med borgerne. Journalerne indeholder detaljerede livshistorier og værdifulde oplysninger om borgernes vaner, mestring og motivation, som medarbejderne kan anvende i en målrettet og helhedsorienteret støtte.

Opfølgning på indsatser

Observationerne indeholder beskrivelser ved afvigelser i borgernes tilstand ved såvel forbedring som forværring, eksempelvis ses en beskrivelse af nyopståede hudgener hos en borger, hvor der efterfølgende er dokumenteret relevant opfølgning.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen. Når en ny borger visiteres, er det Cura Plejes 'Udredningsteam', der opretter journalen med de nødvendige oplysninger.

Handlingsanvisningerne oprettes for hver enkelt ydelse. Dertil udfyldes også generelle oplysninger, hvor særligt borgerens livshistorie fremhæves som et vigtigt arbejdsredskab. Funktionsevnetilstande tilrettes efter behov igennem Visitationen i Albertslund Kommune. Efter Udredningsteamets oprettelse af

journalen overleveres borgeren til den tildelte faste hjælper. Efterfølgende er det den faste hjælper, der ændrer løbende, og sikrer opdatering af oplysningerne i journalen. Medarbejderne beskriver, at de f.eks. opdaterer handlingsanvisningerne, hvis borgerne ændrer funktionsniveau, får nye hjælpemidler, eller hvis der er behov for særlig opmærksomhed på et område.

Hvis der opstår afvigelser fra den hjælp, der er beskrevet i handlingsanvisningen, f.eks. aflysning af bad, skriver medarbejderne et notat, og sætter et flueben ved notatet, så planlæggeren på kontoret får besked. Dermed sikrer planlæggeren, at borgerens bad aflyses på dagen, og flyttes til en ny dag.

De interviewede medarbejdere beskriver, hvordan afløsere og vikarer læser handlingsanvisninger forud for besøg hos borgerne. De faste medarbejdere spørger altid ind til afløsere og vikarers adgang til oplysningerne, og om de har behov for hjælp.

Medarbejderne oplyser, at der er et stort fokus på at udfylde de generelle oplysninger hos alle borgerne, fordi oplysningerne er værdifulde i relationsdannelsen.

Den kommunale hjemmesygepleje sikrer, at der oprettes ydelser og handlingsanvisninger i relation til de opgaveoverdragede sundhedslovsopgaver.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes behov for pleje og praktisk støtte fremstår særdeles velbeskrevet i handlingsanvisningerne. Dertil ses funktionsevnetilstande aktuelle og opdaterede, og de generelle oplysninger indeholder værdifulde oplysninger. Tilsynet vurderer desuden, at der er dokumenteret tilstrækkelig opfølgning på observationer af afvigelser. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for dokumentationsarbejdet.

3.4 Personlige pleje og støtte

Data

Observation:

To borgere modtager hjælp til personlig pleje. Begge borgere fremstår velsoignerede, og der er overensstemmelse imellem borgernes behov og den tildelte indsats.

Interview med borgere:

De to borgere, der får hjælp til personlig pleje, er begge overgået til Cura Pleje inden for det seneste halve år. Begge borgerne udtrykker stor tilfredshed med skiftet, og de oplever en højere grad af kontinuitet og fleksibilitet hos deres nuværende leverandør.

Borgerne oplever, at de få den hjælp, de har brug for, og at hjælpen leveres på en måde, som inddrager borgernes egne ønsker og vaner, f.eks. fortæller en mandlig borger, at han ikke ønsker daglig barbering, hvilket imødekommes. Dertil oplever borgerne, at hjælpen leveres på de tidspunkter, der er aftalt i forbindelse med opstarten af hjælpen. Den ene borger beskriver desuden, hvordan medarbejderne altid ringer forud for besøget, da borgeren ofte går tur med sin hund. Borgerne føler sig meget trygge ved hjælpen, hvilket primært handler om, at hjælpen leveres som aftalt af kendte medarbejdere, der optræder respektfuldt og imødekommende.

Borgerne er selv aktive i forbindelse med hjælpen, og de beskriver, hvordan medarbejderne motiverer og støtter op om, at borgerne skal klare mest muligt selv. En borger beskriver, hvordan medarbejderne på en omsorgsfuld måde tager hensyn til, at borgeren er langsom i bevægelserne, og har brug for god tid til at klare plejeopgaverne.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, hvordan borgernes pleje og omsorg tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Medarbejderne i udredningsteamet forbereder første besøg i borgerens hjem

ved at læser de oplysninger, der allerede er i journalen, f.eks. fra tidligere leverandør. Ved første besøg observeres borgeren, så medarbejderne får indtryk af borgerens ressourcer. Borgerens ønsker til tidspunkter for levering af hjælpen forsøges så vidt muligt imødekommet.

Medarbejderne fortæller, at de skaber tryghed hos borgerne ved at præsentere sig selv ved ankomsten til boligen, og fra første besøg arbejder de på at etablere en god relation til den enkelte borger. Medarbejderne prioriterer smil, nærvær, kontinuitet og kommunikation i mødet med borgerne. Medarbejderne beskriver, hvordan der under de faste medarbejderes ferie forsøges dækket ind med den samme afløser under ferien, hvilket ligeledes virker tryghedsskabende for borgerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de løbende tilbydes undervisning og kurser via 'Cura basis' i Kvalicare. Her undervises medarbejderne bl.a. i personlig hygiejne, smitterisiko, Isbar, håndhygiejne og kommunikation. Undervisningen faciliteres af en sygeplejerske i Cura Pleje, og er en kombination af e-læring og tavleundervisning.

Medarbejderne redegør for deres faglige tilgang til kognitivt svækkede borgere, hvor medarbejderne fremhæver en rolig adfærd, fornemmelse for borgerens grænser, at begrænse spørgsmål, guidning og spejling samt konfliktnedtrappende adfærd.

Medarbejderne fortæller, hvordan de observerer ændringer i borgernes tilstand, bl.a. er de opmærksomme på, hvis borgerens urin ændrer lugt samt farve. Ændringer dokumenteres, borgeren triageres gul, og der følges op i efterfølgende vagt. Sygeplejersken orienteres skriftligt via omsorgsjournalen eller med det samme, hvis det handler om mere akutte ændringer.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager en personlig pleje og støtte fra Cura Pleje, som passer til borgernes individuelle behov, hvor hjælpen bliver leveret på de aftalte tidspunkter og med en tilstrækkelig faglig indsigt. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at hjælpen leveres med en høj grad af kontinuitet og kvalitet, hvilket bidrager til en høj borgertilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen til personlig pleje og støtte tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner, og at de i deres redegørelse udviser høj faglighed.

3.5 Praktisk hjælp

Data

Observation:

To af de tre besøgte borgere modtager visiteret hjælp til rengøring fra Cura Pleje. Borgernes boliger ses ryddelige og renholdt, svarende til borgernes levevis. Borgernes hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

Interview med borgerne:

De to borgere, der modtager praktisk hjælp, er meget tilfredse med kvaliteten heraf. Borgerne beskriver, at den praktiske hjælp til rengøring og tøjvask passer til deres behov.

Borgerne beskriver desuden, hvordan de selv er inddragede, så hjælpen foregår i et naturligt samarbejde imellem borgeren og medarbejderen, og hvor borgerens ønsker imødekommes.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer levering af den praktiske hjælp med udgangspunkt i Visitationens beskrivelser i funktionsevnetilstandene. Medarbejderne observerer løbende borgerens hjem og orienterer Visitationen, hvis der opstår behov for yderligere hjælp.

Medarbejderne redegør for de hygiejniske retningslinjer, herunder korrekt håndhygiejne og anvendelse af værnemidler.

Ved smitteudbrud opretter den kommunale hjemmesygepleje en handlingsanvisning, hvori instruksen fremgår. Medarbejderne beskriver, at de er meget trygge ved samarbejdet med hjemmesygeplejen i forbindelse med smitteudbrud.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdte i overensstemmelse med borgernes behov og levevis, hvilket bekræftes af de interviewede borgere, der udtrykker en høj grad af tilfredshed med kvaliteten og kontinuiteten i hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for de praktiske indsatser i borgernes hjem.

3.6 Rehabilitering

Data

Interview med borgerne:

Borgerne tilkendegiver, at de er aktive i forbindelse med hjælpen til plejen og den praktiske hjælp, hvor de oplever, at medarbejderne motiverer og støtter dem i at gøre mest muligt selv.

En borger fortæller, hvordan medarbejderne under borgerens forflytninger med rollator går med kørestolen bagved, hvilket borgeren oplever er tryghedsskabende. Borgeren modtager desuden tilbud om kommunal træning en gang om ugen på grund af nedsat gangfunktion.

En borger, der alene modtager hjælp til praktiske opgaver, fortæller, at borgeren selv stiller støvsugeren frem på rengøringsdagen, og hjælper lidt til med at tørre støv af.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for rehabiliteringsbegrebet. Medarbejderne beskriver, hvordan de støtter og motiverer borgerne til at klare dele af den personlige pleje og den praktiske hjælp. Medarbejderne fortæller, at de, gennem kontaktpersonsystemet, har et indgående kendskab til den enkelte borger, og at de derfor ved præcist, hvilke opgaver borgerne selv kan udføre.

Medarbejderne redegør ligeledes for §83a-forløb, hvor de modtager besked fra Visitationen med en beskrivelse af borgerens træningsområde. Medarbejderne sikrer en grundig dokumentation efter hvert besøg, og de bidrager således til, at Visitationen kan udmåle den endelige hjælp.

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med Hjælpemiddelafdelingen og lokationens egne forflytningsvejledere, hvor medarbejderne oplever god og effektiv faglig støtte.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at de støttes i at anvende egne ressourcer i forbindelse med den visiterede hjælp. Dertil beskriver borgerne et godt samarbejde med medarbejderne, der har en motiverende tilgang. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og §83a-forløb og give relevante eksempler fra det rehabiliterende arbejde i borgernes hjem.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data

Observation:

Tilsynet møder ingen medarbejdere i de besøgte hjem, men overhearer på kontoret flere telefoniske samtaler mellem kontormedarbejdere og borgere. Samtalerne gennemføres med en respektfuld og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side.

Interview med borgere:

Borgerne oplever, at medarbejderne kommunikerer på en god og ordentlig måde. Herudover, at der er et tæt samarbejde og gode relationer til de faste medarbejdere. Borgerne beskriver, at medarbejderne udviser en positiv adfærd, og at de altid ringer på, hilser og præsenterer sig, når de ankommer i boligen. En borger fremhæver medarbejdernes gode humor og siger; *'vi laver en masse sjov med hinanden'*. Dertil oplever borgeren en dyb fortrolighed med flere af de medarbejdere, der kommer i hjemmet.

Endelig beskriver borgerne, hvordan de desuden oplever tilgængelig og positiv kontakt med Cura Plejes kontor.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en god kommunikation med borgerne, hvor de først og fremmest lægger vægt på at ankomme til borgernes hjem på en respektfuld måde. Medarbejderne fortæller, at de banker på/ringer på, og præsenterer sig selv. Medarbejderne italesætter, hvordan de tager udgangspunkt i, hvordan de selv ville ønske at blive mødt, og dernæst tilpasser de deres kommunikation til den enkelte borger i takt med, at de lærer borgeren at kende.

Medarbejderne redegør for kommunikationen ved kognitivt svækkede borgere, hvor de anvender en rolig stemmeføring, sikrer at være i øjenhøjde, anvender guidning, udviser tålmodighed mv. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan de er opmærksomme på, at deres kropssprog afspejler det verbale budskab, og at de altid afstemmer brug af humor og ironi med den enkelte borger.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side, hvilket gælder ved såvel besøg i hjemmet, som ved telefonisk kontakt til kontoret. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.8 Sundhedsfremme og forebyggelse

Data**Observation:**

Handlingsanvisningerne, som beskriver borgernes behov for pleje og støtte, indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder indsatser i relation til både forebyggelse af fald, tryksår, urinvejsinfektioner og dehydrering.

Observationer i borgernes hjem, samt udtalelser fra borgerne, bekræfter at de beskrevne indsatser udføres i praksis, bl.a. ses en flaske med frisk vand på en borgers sengebord, præcist som beskrevet i handlingsanvisningen.

Interview af borgere:

Borgerne oplever, at medarbejderne arbejder forebyggende og sundhedsfremmende, eksempelvis beskriver borgerne, hvordan medarbejderne minder borgeren om at drikke ekstra væske i det varme vejr. Desuden er medarbejderne opmærksomme på hyppige bleskift, soignering og hudpleje, idet borgeren oplever aktuelle hudproblemer. En anden borger fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på, at tøjet skal sidde ordentligt og ikke skabe tryk på huden.

Interview af medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på forebyggelse og sundhedsfremme i indsatserne hos borgerne. Medarbejderne redegør bl.a. udførligt for forebyggelse af urinvejsinfektioner, dehydrering, tryksår og fald, hvortil medarbejderne kan give flere eksempler på relevante faglige tiltag.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at helbredsoplysningerne indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne arbejder forebyggende og sundhedsfremmende, samt at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for området.

3.9 Pårørendesamarbejde

Data

Interview med en pårørende, der er til stede i hjemmet ved tilsynets besøg.

Den pårørende oplever, at kvaliteten af den hjælp, som borgeren modtager, er meget tilfredsstillende.

Den pårørende beskriver et godt samarbejde med Cura Pleje og medarbejderne, der kommer i hjemmet, og den pårørende nævner bl.a., at det er nemt at lave aftaler med både medarbejderne og kontoret, og at aftalerne altid overholdes. Den pårørende oplever, at det er trygt at modtage hjælp i hjemmet, og fortæller, at indsatserne udføres med en professionel tilgang og af kendte medarbejdere.

Medarbejdernes kommunikation og omgangstone oplever den pårørende som meget imødekommende og respektfuld og med en del humor, som borgeren godt kan lide. Den pårørende beskriver en tæt kontakt mellem medarbejderne og borgeren, hvor medarbejderne har en god balance imellem sjov og alvor. Medarbejderne er derfor, ifølge den pårørende, medvirkende til, at borgeren trives og føler sig tryk.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at den interviewede pårørende tilkendegiver en meget høj tilfredshed med kvaliteten af de indsatser, som leveres i hjemmet. Dertil er den pårørende ligeledes tilfreds med medarbejdernes måde at kommunikere på, hvor der opleves en respektfuld, imødekommende og individuel tilpasset kontakt, som medvirker til at gøre borgeren og den pårørende tryk.

3.10 Tværfagligt samarbejde

Data

Interview med ledelse:

Ledelsen beskriver et tæt samarbejde med de kommunale samarbejdspartnere, som primært varetages af teamkoordinatorerne i hverdagen. Ledelsen beskriver, hvordan der er faste møder med Visitationen, hvor aftalte borgere gennemgås med udgangspunkt i triagetavlen. Ledelsen beskriver tillige et velfungerende samarbejde med de kommunale terapeuter og den kommunale hjemmesygepleje.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med de kommunale samarbejdspartnere, som medarbejderne oplever, at det er naturligt at kontakte. Medarbejderne fortæller, at der er et månedligt møde med Visitationen, hvor der på forhånd er udvalgt 3-4 borgere, som drøftes på mødet. Medarbejderne beskriver et godt udbytte af møderne, og de føler sig lyttet til i drøftelserne.

Medarbejderne beskriver desuden daglige frokostmøder, som faciliteres af Cura Plejes teamleder. På frokostmøderne tages forskellige temaer op, herunder faglige udfordringer hos borgerne. Cura Pleje udvælger et 'Ugens fokus', som ligeledes drøftes på frokostmøderne, f.eks. udarbejdelse af handlingsanvisninger. Medarbejderne fortæller, at de gerne må komme med forslag til 'Ugens fokus'.

Cura Pleje har desuden et fagligt møde hver torsdag, hvor både dagvagter og aftenvagter deltager.

Den kommunale hjemmesygepleje beskrives tilgængelige og imødekommende. Medarbejderne beskriver eksempler, hvor der har været behov for tilkald af en sygeplejerske, og hvor de har oplevet en hurtig respons.

Dertil nævner medarbejderne et velfungerende samarbejde med de kommunale terapeuter, bl.a. omkring hjælpemidler, og med Albertslund Kommunes demensvejleder, der kan tage med ud i hjemmene efter behov. Endelig har medarbejderne også en løbende kontakt med kommunens kontinensvejleder omkring inkontinenshjælpemidler.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i meget høj grad har fokus på at facilitere et velfungerende tværfagligt samarbejde, såvel internt som eksternt. Dertil vurderes det, at medarbejderne oplever et velfungerende og tæt samarbejde med både kolleger og kommunale samarbejdspartnere.

3.11 Medicinhåndtering

Data

Observation:

En af de besøgte borgere modtager støtte til medicinadministration.

Der ses navn og CPR-nummer på medicinæsken, og medicinen er administreret korrekt i henhold til tilsynstidspunktet.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for, hvordan de håndterer borgernes medicin, og de fortæller, at de altid kontrollerer medicinæsken for korrekt navn og CPR-nummer, især når der er pårørende i samme hjem, samt at de altid sikrer overensstemmelse mellem antal tabletter i medicinæsken og antal tabletter i tælleskemaet. Ydermere er medarbejderne altid opmærksomme på at sikre, at borgerne også indtager medicinen, og de kontakter hjemmesygeplejen ved afvigelser. Medarbejderne beskriver, hvordan de orienterer sig i handlingsanvisningerne for medicinadministration, hvor hjemmesygeplejen dokumenterer vigtige oplysninger i relation til medicinadministrationen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at borgerens medicinadministration varetages på korrekt vis, og at medarbejderne kan redegøre for relevante faglige overvejelser i relation til medicinområdet.

4. Tilsynets formål og metode

Formålet med tilsynet 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 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

4.3 Vurderingsskema

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 elementer 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 elementer 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 plejehjem, 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.