



Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg
Kommunal leverandør af Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
Juni 2020

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
4.	TILSYNETS FORMÅL	16
4.1	FORMÅL	16
4.2	INDHOLD OG METODE	16
4.3	VURDERINGSSKALA.....	17
5.	OM BDO.....	18

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.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig

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

Projektansvarlig

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

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



1. FORMALIA

Tabel med oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: Den kommunale hjemmepleje, Værkstedsgården 12, 2620 Albertslund
Leder: Kristina Aggergaard
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. juni 2020
Datagrundlag; Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 8 borgere. Tilsynet har desuden gennemført gruppeinterview med 4 medarbejdere: • 2 social- og sundhedshjælpere • 1 social- og sundhedsassistent • 1 sygeplejerske Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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

Mindre tilfredsstillende forhold

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at der er konstateret dispenseringsfejl hos en borger og de fund, der er gjort i forhold til en kompleks medicindispenseringsopgave hos en borger.

I forhold til tilsynets øvrige målepunkter er det vurderingen, at der generelt er tale om gode og tilfredsstillende forhold.

Ved sidste tilsyn i 2019 fik Hjemmeplejen anbefalinger i forhold til dokumentationen, kontinuiteten, vikarers rolle og ansvar af introduktion af nye medarbejdere i forhold til brugen af S-drev og VAR samt arbejdet med utilsigtede hændelser. Tilsynet får oplyst, at der med udgangspunkt i en handleplan er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne. Næsten alle sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter har gennemgået undervisningsforløb i Cura. Undervisningsforløb blev afbrudt af Corona-krisen, men vil blive genoptaget snarest. Et konsulentfirma har forestået analyse af planlægningsdelen som led i at sikre større kontinuitet i leveringen af ydelser for borgerne.

Hjemmeplejen har i introduktionsforløb af vikarer til sommerperioden fokus på, at disse også bliver introduceret for brugen af S-drev og VAR. Ved introduktionen anvendes skemaer, som skal sikre, at man når hele vejen rundt i introduktionsforløbet. Leder oplyser dog, at introduktionsmaterialet fremadrettet skal kvalitetssikres og forbedres, så det sikres, at introduktionsforløb ensrettes i distrikterne.

I arbejdet med utilsigtede hændelser har en sygeplejerske opgaven omkring koordinering af indberetningerne. På møder mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter sker opfølgning af de utilsigtede hændelser, der indberettes. Størstedelen af medarbejderne kan selvstændigt indberette en utilsigtet hændelse, og der er altid mulighed for faglig sparring med en sygeplejerske eller leder herom.

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalinger fra tilsynet i 2019. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen stadig har en udfordring i forhold til at sikre kvaliteten i dokumentationen. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen bør rette et større fokus på opfølgning og læring i forhold til Hjemmeplejens samlede indberetninger af utilsigtede hændelse.

Leder oplyser, at emner i kvalitetsarbejdet gennem det sidste års tid primært har været dokumentationen, arbejdet med procedurer/instrukser og introduktion af nye medarbejdere. Gennem de sidste par måneder har fokus været på forebyggelse af smittespredning og håndtering af situationen omkring Covid-19.

Der konstateres sammenhæng mellem ydelsestildelingen, borgernes behov samt den pleje og behandling, som borgerne modtager. Borgerne giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, der er aftalt.

Borgere, som modtager hjælp til personlig pleje og praktisk støtte udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet bemærker, at borgerne italesætter, at det er rimelig faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. En borgers pårørende har dog enkelte kommentarer til kvaliteten, som ikke i alle situationer synes at være lige god.

Borgerne udtrykker tryghed og tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til medicin håndtering.

Borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Medarbejderne føler sig fagligt godt klædt på til at arbejde i omsorgssystemet. Der opleves gode muligheder for sidemandsoplæring, og man opfordres til faglig sparring med kolleger, når man bliver i tvivl.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan der sikres kvalitet i leveringen af hjælp til personlig pleje. Medarbejderne beskriver fokus på at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende og udviser god forståelse for den rehabiliterende tilgang. Planlægningen af dagens opgaver synes velfungerende, og medarbejderne oplever, at de er tilknyttet faste borgere, som medvirker til at sikre den nødvendige kontinuitet. Medarbejderne oplever, at de har en god kontakt med borgerne, og at der er stor tillid til deres arbejde.

Medarbejderne har kendskab til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer dog, at medarbejderne ikke oplever at få informationer om Hjemmeplejens samlede indberetninger på tværs af grupperne.

I arbejdet med dispensering, administration og håndtering af borgernes medicin beskriver medarbejderne med faglig overbevisning, hvorledes der er fokus på at sikre de nødvendige kontrolforanstaltninger, og at opgaverne udføres ud fra en systematisk arbejdsgang, så alle retningslinjer overholdes, og medicinen bliver dispenseret og administreret korrekt.

Medarbejderne redegør for arbejdet med instrukser og procedurer og har godt kendskab til, hvorledes disse kan søges på kommunens intranet og ved brugen af VAR.

Kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger relateret til Servicelovsydelser er generelt tilfredsstillende. I forhold til tre af borgerne observeres delvise mangler, der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på.

Kvaliteten af dokumentationen relateret til Sundhedslovsydelser er ligeledes generelt tilfredsstillende. Der er udarbejdet helbredstilstande på alle borgere, hvor dette er påkrævet, og kun i et enkelt tilfælde ses delvise mangler.

Kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger for Sundhedslovsydelser er generelt af meget tilfredsstillende kvalitet. Tilsynet har kun få bemærkninger hertil i relation til, at handlingsanvisning for medicin-dispensering bør være mere handlevejledende og individuelt beskrevet. Tilsynet konstaterer, at der mangler handlingsanvisning for en borger i behandling med et risikosituationslægemiddel.

I forhold til tilsynets kontrol af borgeres medicin konstateres det, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre korrekt opbevaring af medicinen samt korrekt udfyldelse og stillingtagen til flere felter i medicinmodulet.

Tilsynet konstaterer dispenseringsfejl hos en borger. Hos samme borger bemærker tilsynet, at dispenseringsopgaven hos borgeren er meget kompleks, idet borger får mange forskellige præparater, inklusiv et risikosituationslægemiddel, og flere præparater gives efter skema. Tilsynet konstaterer, at dispenseringsopgaven varetages af en social- og sundhedsassistent, hvilket ikke er i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefaling om, at komplekse medicindispenseringer varetages af en sygeplejerske.

Endelig konstaterer tilsynet, at der forekommer efterdispensering af medicin hos en borger, hvilket ikke er i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen fortsætter det målrettede arbejde med kvalitetssikring af dokumentationen i handlingsanvisningerne, så denne altid fremstår korrekt udarbejdet og ajourført. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til dokumentationen i medicinmodulet rettes fokus på at sikre dokumentation af stillingtagen til CAVE-medicin og udfyldelse af "Generelle medicinoplysninger".
2. Tilsynet anbefaler, at der som led i læring implementeres indsatser, så alle medarbejdere får viden og kendskab til Hjemmeplejens samlede indsats i forhold til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.

- | |
|--|
| 3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, så det sikres, at der sker korrekt opbevaring af medicin hos alle borgere. Tilsynet anbefaler herunder særligt fokus på markering af navn og cpr-nummer på doseringsæsker, samt at Hjemmeplejen overvejer muligheden for at anvende poser, der er beregnet til at sikre korrekt adskillelse og opbevaring af medicin. |
| 4. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen retter fagligt fokus på at sikre korrekt medicindispensering hos alle borgere. Herunder anbefaler tilsynet, at det italesættes over for medarbejderne, at der som led i en egenkontrol altid skal foretages eftertælling, når en medicindispenseringsopgave er udført, samt at der altid kun må dispenseres til hele æsker (jf. Sundhedsstyrelsens anbefalinger ift. efterdispensering af medicin). |
| 5. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen følger Sundhedsstyrelsens retningslinjer i forhold til, at komplekse medicindispenseringsopgaver skal varetages af en sygeplejerske. |

3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag

Mål 1 Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp	
Dokumentation	Tilsynsførende gennemgår 8 borgeres tildeling af ydelser i forhold til Serviceloven og Sundhedsloven. Der konstateres sammenhæng mellem ydelsestildelingen, borgernes behov samt den pleje og behandling, som borgerne modtager.
Borger	Borgerne giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, der er aftalt. Borgerne udtrykker, at aftaler overholdes, og at der ikke er oplevet udeblivelser.
Medarbejdere	Medarbejderne beskriver, at de løbende modtager undervisning i brugen af omsorgssystemet. Der opleves gode muligheder for sidemandsoplæring og man opfordres til faglig sparring med kolleger, når man bliver i tvivl. Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i Cura. Medarbejder beskriver, at der for sygeplejerskerne netop har været afholdt en temaaften omkring dokumentationen. Da der har været stort udbytte af indholdet, er det besluttet, at også social- og sundhedsassistenter skal have tilbuddet. I alle grupper har sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter møder, hvor der sker faglig drøftelse af borgernes helhedssituation og dokumentationen heraf. Medarbejderne beskriver, hvorledes der arbejdes med de forskellige dokumenter ud fra de observationer og handlinger, der udføres. Medarbejderne beskriver, at dokumentationen typisk sker løbende, når man er hos borgeren og finder denne arbejdsgang bedst for at sikre, at man får alt beskrevet. En enkelt medarbejder foretrækker at foretage dokumentationen, når hun er tilbage på kontoret.

Instrukser

Mål 2 Der foreligger relevante instrukser	
Dokumentation	Diverse instrukser og procedurer kan søges via Hjemmeplejens hjemmeside. Derudover har medarbejderne adgang til VAR.
Ledelse	Hjemmeplejen har udarbejdet et årshjul i forhold til gennemgang af alle lokale procedurer. Ved sidste tilsyn oplyste leder, at procedurer mm. skal lægges ind på Hjemmeplejens hjemmeside, så medarbejderne via genvejstaster/app kan hente informationerne. Tilsynet konstaterer, at man endnu mangler at komme i mål hermed.
Medarbejdere	Medarbejderne beskriver kendskab til, at procedurer, retningslinjer og instrukser kan søges på kommunens S-drev og i VAR. Medarbejderne føler sig fortrolige med brugen af systemerne. Det er primært sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der anvender VAR.

	Medarbejderne oplyser, at i introduktionen af elever, nye kolleger og vikarer sker der introduktion til S-drev og VAR.
--	--

Personlig pleje

Mål 3 Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen	
Dokumentation	Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger relateret til Servicelovsydelser for 8 borgere. I forhold til 5 borgere er der udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger. Handlingsanvisningerne indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af plejen og omsorgen for borgerne gennem hele døgnet. Tilsynet bemærker positivt, at ønsker, vaner og særlige behov/opmærksomhedspunkter fremgår af dokumentationen. I forhold til 3 borgere har handlingsanvisningerne delvise mangler. Manglerne vedrører typisk: • Mål er ikke tilstrækkelig målbare. Eksempelvis er et mål beskrevet ved "Spørg, hvad borger har lyst til" • Handling i forhold til støtte til morgenmad er ikke handlevejledende • En handlingsanvisning mangler ajourføring i forhold til den aktuelle situation • Handlingsanvisning for "Individuel tid mobilitet" er ikke individuelt beskrevet for to borgere • Faglige mål mangler beskrivelse i flere handlingsanvisninger for en borger
Observation	Tilsynet er på besøg hos en borger, mens to medarbejdere er i gang med at udføre hjælp til personlig hygiejne. Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og borger roses og anerkendes for sin deltagelse. Hjælpen udføres i et tempo afstemt borgerens behov, og medarbejder gør borger tryk ved hjælpen ved at udtrykke, at man bare tager det stille og roligt. Den ene medarbejder forlader hjemmet og går videre til næste opgave. Medarbejder hilser farvel til borgeren og oplyser, at hun kommer igen til frokost.
Borger	Borgere, som modtager hjælp til personlig pleje, udtrykker generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Eksempelvis udtrykker en borger, at medarbejderne gør en dyd ud af at overholde aftaler og komme til faste tider, hvilket borger sætter stor pris på. Medarbejderne opleves meget omhyggelige og professionelle. En anden borger oplever tryk ved brugen af nødkald, da medarbejderne altid reagerer hurtigt herpå. En borgers pårørende har dog oplevelsen af, at ikke alle medarbejdere leverer den samme gode kvalitet. Den pårørende fortæller, at ikke alle medarbejdere husker at tage affaldsposen med ud og sætte liften til opladning efter brug. Den pårørende efterspørger, at medarbejderne ville ringe, når de kommer senere til morgenplejen end aftalt. Tilsynet bemærker, at borgerne italesætter, at det er rimelig faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Flere borgere udtrykker, at antallet af vikarer og medarbejdere, de ikke kender, ligger på et acceptabelt og naturligt niveau.

Medarbejdere	Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan der sikres kvalitet i leveringen af hjælp til personlig pleje. Medarbejderne fremhæver blandt andet vigtigheden af, at handlingsanvisninger for plejen er veldokumenterede og indeholder de nødvendige oplysninger, så man kan yde den pleje, som borgeren er vant til, selv om man ikke kender borgeren så godt. I udførelse af plejen har medarbejderne fokus på, at der er de nødvendige hjælpemidler til stede, og at borgeren inddrages mest muligt. Medarbejderne oplever rimelig god kontinuitet i hjælpen, idet alle har tilknyttet faste borgere. Medarbejder fortæller, at nogle gange må man dog afgive faste borgere til elever. I planlægningen og fordelingen af opgaver hos borgerne er der stort fokus på at sikre kontinuiteten, og medarbejderne oplever god dialog med planlæggerne og er bevidste om at sige til og fra, når noget kan gøres anderledes og bedre. Medarbejder beskriver eksempler på, hvordan man forsøger at fordele opgaverne alt efter kemien mellem borger og medarbejder. Det er planlæggerne, der forestår planlægning og fordeling af dagens opgaver. Medarbejderne starter dagen med at opdatere deres køreliste. Hvis medarbejderne har brug for at bytte indbyrdes, er dette også en mulighed. En medarbejder udtrykker, at hun stort set hver dag har den samme køreliste. Medarbejderne er enige i, at planlægningen af opgaverne ude hos borgerne er rimelig velfungerende. Der kan være enkelte justeringer, hvor den samme opgave bliver tildelt to medarbejdere, uden at det er nødvendigt. Man er bevidst om fejlen og italesætter dette, når den opstår. For sygeplejerskerne er det visiterende medarbejdere, som varetager planlægning og fordeling af opgaverne. Ordningen er forholdsvis ny, men det er medarbejders erfaring, at ordningen allerede er rimelig velfungerende, og der er kommet et bedre overblik over, hvordan de rette kompetencer bedst matches til borgernes behov.
--------------	---

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4 Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats	
Dokumentation	Handlingsanvisninger indeholder dokumentation af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvor det skønnes relevant. Eksempelvis ses beskrivelser af fokus på borgeres væskeindtagelse, og at der skal sættes drikkevarer frem ved hvert besøg, og at nogle borgere har brug for støtte til indtagelsen. Der ses ligeledes dokumentation af forebyggende indsatser relateret til borgernes ernæringsmæssige udfordringer. Der foreligger beskrivelser af tilbud om proteindrikke, kontakt til diætist og vægtmålinger. Yderligere ses dokumentation af sundhedsfremmende indsatser relateret til at sikre god hudpleje.
Observation	Tilsynet observerer ikke eksempler på risici hos borgerne, der ikke er taget hånd om. I flere hjem observerer tilsynet, at der ved morgenbesøget er sat drikkevarer frem til borgerne.
Borger	Borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på de helbredsmæssige udfordringer, som de måtte have. En borger fortæller, at hun har et lille sår, som medarbejderne er meget omhyggelige med at holde rent og sikre heling af. Borger har haft mange urinvejsinfektioner, men med medarbejdernes indsats er disse nu aftaget.

	En borgers pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed med medarbejdernes fokus på borgerens helbredsmaessige problemer. Den pårørende udtrykker dog mindre tilfredshed med, at han et par gange har konstateret, at medarbejdere har kontaktet egen læge i situationer, hvor han mener, det er aftalt, at den pårørende selv skulle gøre dette. Pårørende reflekterer over eksemplet og giver udtryk for, at han fremadrettet selv vil være mere tydelig i aftaler om, hvem der gør hvad.
Medarbejdere	Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende. Medarbejderne beskriver blandt andet, at den rehabiliterende tilgang bidrager til at have et målrettet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Under udførelse af personlig pleje sikres overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, og der foretages de nødvendige observationer som led i at arbejde ud fra en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Medarbejder beskriver arbejdet med forebyggelse af tryksår, hvor der foregår scoring af borgerne og handles på de konstaterede fund. I arbejdet med tryksårs-forebyggelse beskrives fokus på sundhedsfaglige observationer og brug af de rigtige hjælpemidler. Det er medarbejdernes oplevelse, at man er gode til at reagere hurtigt på de observationer, der gøres. På tværfaglige møder mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter italesættes de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser. En medarbejder beskriver eksempler fra arbejdet med borgere, som har været i et udredningsforløb, jf. §83a. Medarbejder oplever et konstruktivt og fagligt velfungerende samarbejde med forløbskoordinatorer, og medarbejder beskriver eksempler på borgere, som har haft stort udbytte af et rehabiliteringsforløb. Medarbejderne har kendskab til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Det er ikke alle social- og sundhedshjælpere, som kan foretage indberetningen, men får hjælp hertil af en sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent. Medarbejderne beskriver, at de utilsigtede hændelser typisk vedrører medicindispenseringsfejl og medicin, der ikke bliver givet. Medarbejder fortæller om eksempler på utilsigtede hændelser i forbindelse med udskrivning fra hospital, hvor borgere ikke har fået fjernet deres venflon. Medarbejderne beskriver, at lederen videregiver information om de indberettede utilsigtede hændelser, der har været i gruppen, og hvad man fremadrettet skal være særlig opmærksom på. Medarbejderne oplever, at der er god faglig sparring omkring arbejdet med de utilsigtede hændelser. Medarbejderne oplever dog ikke at få informationer om Hjemmeplejens samlede indberetninger på tværs af grupperne, og hvad disse vedrører.

Praktisk støtte

Mål 5 Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter	
Dokumentation	I handlingsanvisninger foreligger generelt dokumentation af borgernes behov for støtte til praktiske opgaver. Tilsynet observerer dog, at hjælpen til rengøring ikke er beskrevet handlevejledende og individuelt i forhold til 2 borgere. For begge borgere foreligger der kun en standardtekst.
Observation	Rengøringsstandarden i hjemmene svarer til borgernes valg af levevis.
Borger	Borgere, som modtager hjælp til praktisk støtte, herunder rengøring, udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten heraf.

	Borgerne fremhæver, at de har faste medarbejdere, som udfører hjælpen til rengøringen, og at medarbejderne er flinke til at spørge ind til, hvilken hjælp man ønsker den pågældende dag. En borgers pårørende er mindre tilfreds med vaskeri-ordningen. Den pårørende finder det utilfredsstillende, at afhentning af vasketøj aflyses på helligdage, og at der ikke umiddelbart herefter tilbydes en anden dag for afhentningen. Pårørende finder, at vasketøjet når at hobe sig op og bliver ildelugtende. Den pårørende opfordres til at drøfte problemstillingen med Hjemmeplejen.
Medarbejdere	Medarbejderne finder det hensigtsmæssigt, at man har rengøringsopgaven hos de borgere, man kommer fast hos. Herved bliver det lettere at støtte borgeren i at sikre den nødvendige hygiejne og struktur i hjemmet. Medarbejder beskriver, at flere borgere er udfordret på netop dette område og har et behov for særlig støtte. Det er ligeledes medarbejderes oplevelse, at når man udfører rengøringsopgaven hos borgerne, opstår der helt naturligt en god dialog mellem borger og medarbejder.

Hverdagsrehabilitering

Mål 6 Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger	
Dokumentation	I handlingsanvisninger for indsatser relateret til Serviceloven foreligger beskrivelser af, hvorledes borgerne sikres medinddraget i plejen og omsorgen. Tilsynet observerer beskrivelser af, hvorledes borgere motiveres og guides bedst muligt til medinddragelsen.
Observation	Jævnfør beskrivelsen under mål 3.
Borger	Størstedelen af borgerne udtrykker, at de er motiverede for at gøre mest muligt selv, og at de gives muligheden herfor, når de modtager hjælp til f.eks. personlig pleje. En borger fortæller, at hun har forsøgt at klare det ugentlige bad selv, men måtte indse, at faldrisikoen var for stor. Borger finder stor tryghed ved den lette støtte, hun nu tilbydes under badet. Borger er glad for tildelingen af hjælpemidler, der understøtter muligheden for at klare mest muligt selv. Anden borger oplever, at medarbejderne er søde til at rose og anerkende, så man får energien og modet til at gøre det, man formår. En borger udtrykker, at hverdagen kan være uoverskuelig på grund af vejrtrækningsproblemer, men gør, hvad der er muligt og bruger de hjælpemidler, hun har fået tildelt. Nogle af de interviewede borgere har på grund af helbredsmæssige udfordringer svært ved at sætte ord på, hvorledes de oplever den rehabiliterende tilgang. Borgerne har komplekse problemstillinger og kan kun medinddrages i et begrænset omfang.
Medarbejdere	Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er medarbejdernes oplevelse, at den rehabiliterende tilgang er en helt naturlig måde at arbejde på, og at man altid har fokus på medinddragelse, og om borger eventuelt kan oplæres til selv at være mere selvhjulpne. Medarbejder giver eksempel på en borger, som udskrives fra hospital og skal have støtte til inhalationer. Borger er nu oplært til at administrere dette uden hjælp. Medarbejderne beskriver fokus på, at borgere typisk har nedsat funktionsniveau efter en udskrivelse, men med en målrettet indsats og definering af mål kan tidligere funktionsniveau generhverves.

	Medarbejderne beskriver motivation og guidning som redskaber til at sikre den rehabiliterende tilgang.
--	--

Medicindispensering og medicinhandling

Mål 7

Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicindispensering/medicinadministration

Dokumentation	Tilsynet gennemgår helbredstilstande, handlingsanvisninger og medicinliste. Der observeres følgende: <u>Helbredstilstande:</u> Der er udarbejdet helbredstilstande på alle borgere, hvor dette er påkrævet. Der observeres overensstemmelse mellem dokumentationen af de helbredsmæssige udfordringer i helbredstilstande og den medicinske behandling, som borgerne er i. I et enkelt tilfælde mangler stillingtagen til et felt. Hos samme borger observeres, at der i helbredstilstande er beskrevet indsats omkring blodtryksmåling, som der mere korrekt burde være beskrevet og fulgt op på i handlingsanvisningen for blodtryksmålingen. <u>Handlingsanvisninger:</u> Kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger for Sundhedslovsydelser er generelt af meget tilfredsstillende kvalitet. Tilsynet har kun få bemærkninger hertil. Tilsynet konstaterer, at der mangler handlingsanvisning for en borger i behandling med et risikosituationslægemiddel. Derudover bemærker tilsynet, at handlingsanvisningen for medicindispensering i forhold til fire borgere ikke er tilstrækkelig handlevejledende og individuelt beskrevet. Der foreligger kun en standardtekst. I handlingsanvisningerne ses endvidere beskrivelse af, at der skal tages stilling til mulighed for dosisdispensering. Der fremgår ikke beskrivelse af, hvorvidt der er foretaget denne vurdering. <u>Medicinliste:</u> Dokumentationen på medicinlister følger gældende retningslinjer. Tilsynet bemærker, at der i medicinmodulet mangler stillingtagen til eventuel CAVE i forhold til 3 borgere, og "Generelle medicinoplysninger" mangler udfyldelse i forhold til 2 borgere.
Observation	Seks borgere er visiteret til medicindispensering. Tilsynet gennemgår medicin hos fem af disse borgere. Medicinen gennemgås ikke hos den sjette borger, da borgeren oplyser, at hun ikke modtager hjælp hertil. Tilsynet konstaterer efterfølgende, at borger modtager hjælpen. Hos tre borgere opbevares medicinen korrekt, hvor aktuel medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin. Mapper og doseringsæsker er mærket med navn og cpr-nummer. Hos en borger mangler flere doseringsæsker navn og cpr-nummer. Tilsynet bemærker, at der ved medicinen ligger en seddel med oplysninger om, at der skal foretages efterdosering i fem doseringsæsker. Hos en borger opbevares medicinen i to kasser. Der er ikke tydelig adskillelse mellem aktuel og ikke-aktuel medicin. Tilsynet konstaterer, at der hos en borger er dispenseringsfejl. I en doseringsæske for søndag mangler en tablet at blive dispenseret til klokken 22.00.

	Hos ovenstående borger er medicinen særdeles kompleks, idet borger får mange forskellige præparater, inklusiv et risikosituationslægemiddel, samt at flere præparater gives efter skema. Tilsynet konstaterer, at dispenseringsopgaven varetages af en social- og sundhedsassistent.
Borger	Borgerne udtrykker tryghed og tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til medicin-håndtering.
Medarbejdere	Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvorledes der følges en systematisk arbejdsgang for at sikre korrekt dispensering, administration og håndtering af borgernes medicin. En medarbejder beskriver blandt andet fokus på opdatering af FMK (Fælles Medicin Kort) og overførslen til LMK (Lokal Medicin Kort). Medarbejder sikrer, at hun har den nødvendige medicin til dispenseringsopgaven og er opmærksom på, at der altid kun må dispenseres til hele æsker. Sammentællingsskemaet anvendes til eftertælling af medicinen som led i medarbejderens egenkontrol. Medarbejder beskriver arbejdsgang omkring delegering af medicindispenseringsopgaver. En sygeplejerske udfører altid den første dispensering og efterfølgende foretages vurdering af, om der er tale om en ikke-kompleks dispensering, som kan delegeres til en social- og sundhedsassistent. Det er medarbejders oplevelse, at man kan blive bedre til at få de ikke-komplekse medicindispenseringer delegeret til social- og sundhedsassistenterne.

Medicinindtagelse

Mål 8	
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse	
Dokumentation	Der er udarbejdet handlingsanvisning på støtte til medicinadministration, hvor dette er relevant. Ved udlevering af medicin til borgerne søger medarbejderne de nødvendige informationer via devices.
Observation	Der forekommer ikke situationer, hvor tilsynet observerer udlevering af medicin.
Borger	Borgerne udtrykker tryghed og tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse. Flere af borgerne udtrykker spontant, at der aldrig er problemer med hjælpen til medicin. En borger oplever, at medarbejderne er gode til at minde om, at borger skal tage sin medicin. Anden borger oplever medarbejderne meget gode til at instruere i brugen af inhalator.
Medarbejdere	Medarbejderne kan fagligt redegøre for de nødvendige observationer og kontroller, før medicin udleveres. En medarbejder beskriver, at ved mindste tvivl tages altid kontakt til social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken. En medarbejder fortæller, at hun i nogle situationer kontakter den visiterende sygeplejerske. Under gruppeinterviewet reflekterer medarbejderne over udsagnet, og flere tilkendegiver, at det mest hensigtsmæssige er først at kontakte social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken.

Kommunikation og respekt

Mål 9	
Borgeren oplever respektfuld kommunikation	
Observation	I et par situationer er der medarbejdere i hjemmet under tilsynets besøg. Tilsynet observerer, at der kommunikeres i en særdeles respektfuld og anerkendende tone til borgerne.
Borger	Borgerne giver udtryk for, at de oplever respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Flere borgere beskriver, at der er medarbejdere, de har en særlig god dialog med. Borgerne fremhæver især den faste medarbejder, der kommer i hjemmet. En borgers pårørende fortæller dog, at han har svært ved at acceptere, når medarbejderne kræver, at døren til soveværelset er lukket, mens plejen udføres. Den pårørende er bevidst om ikke at blande sig, men vil dog gerne kunne følge lidt med i forløbet.
Medarbejdere	Medarbejderne oplever, at de har en god kontakt med borgerne, og at der er stor tillid til deres arbejde. Medarbejderne beskriver, at borgerne har mange forskellige behov i forhold til kommunikationen, men finder samtidig, at de er gode til at rumme disse forskelligheder og agere herefter. Medarbejderne beskriver faktorer, der har betydning for at opnå et gensidigt tillidsforhold og god kontakt. Medarbejderne fremhæver eksempelvis den høflige adfærd, respekten for borgernes valg af levevis, udvise en stille og rolig adfærd, være nærværende og lyttende, anvende både nonverbal og verbal kommunikation samt udvise et fagligt engagement.

4. TILSYNETS FORMÅL

4.1 FORMÅL

Formålet med tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

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

4.2 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførslen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Retningslinjer og instrukser
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp

- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Medicindispensering og medicin håndtering
- Medicinindtagelse
- Rehabilitering
- Kommunikation

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende 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.
2 - Meget tilfredsstillende	• Bedømmelsen meget tilfredsstillende 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.
3 - Tilfredsstillende	• Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
4 - Mindre tilfredsstillende	• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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.
5 - Ikke tilfredsstillende	• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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 at afhjælpe. • 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 forvaltningen.

5. 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.