



# Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre

Privat leverandør Estrids Pleje og hjemmeservice A/S

Uanmeldt tilsyn  
Maj 2024

# Indhold

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Indhold .....                                               | 2  |
| Forord .....                                                | 3  |
| 1. Formalia .....                                           | 4  |
| 2. Vurdering .....                                          | 5  |
| 2.1 Tilsynets vurderinger .....                             | 5  |
| 2.2 Tilsynets anbefalinger .....                            | 6  |
| 3. Datagrundlag .....                                       | 7  |
| 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder ..... | 7  |
| 3.2 Status og udviklingsområder .....                       | 7  |
| 3.3 Dokumentation .....                                     | 8  |
| 3.4 Pleje og støtte .....                                   | 9  |
| 3.5 Praktisk hjælp .....                                    | 10 |
| 3.6 Kommunikation .....                                     | 11 |
| 3.7 Sundhedsfremme og forebyggelse .....                    | 11 |
| 3.8 Overgange i borgerforløb (Fokusområde) .....            | 12 |
| 4. Tilsynets formål og metode .....                         | 14 |
| 4.1 Formål .....                                            | 14 |
| 4.2 Metode .....                                            | 14 |
| 4.3 Vurderingsskema .....                                   | 15 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....                        | 16 |
| Om BDO .....                                                | 17 |

# Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. 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.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Gitte Lee Anderskov

*Senior Manager*

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Estrids Pleje & Hjemmeservice A/S, Valseværksgade 8, 3300 Frederiksværk

Leder: Kenneth Kammerdahl

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. maj 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en ufaglært, en social- og sundhedshjælper og en pædagog)

Borgere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

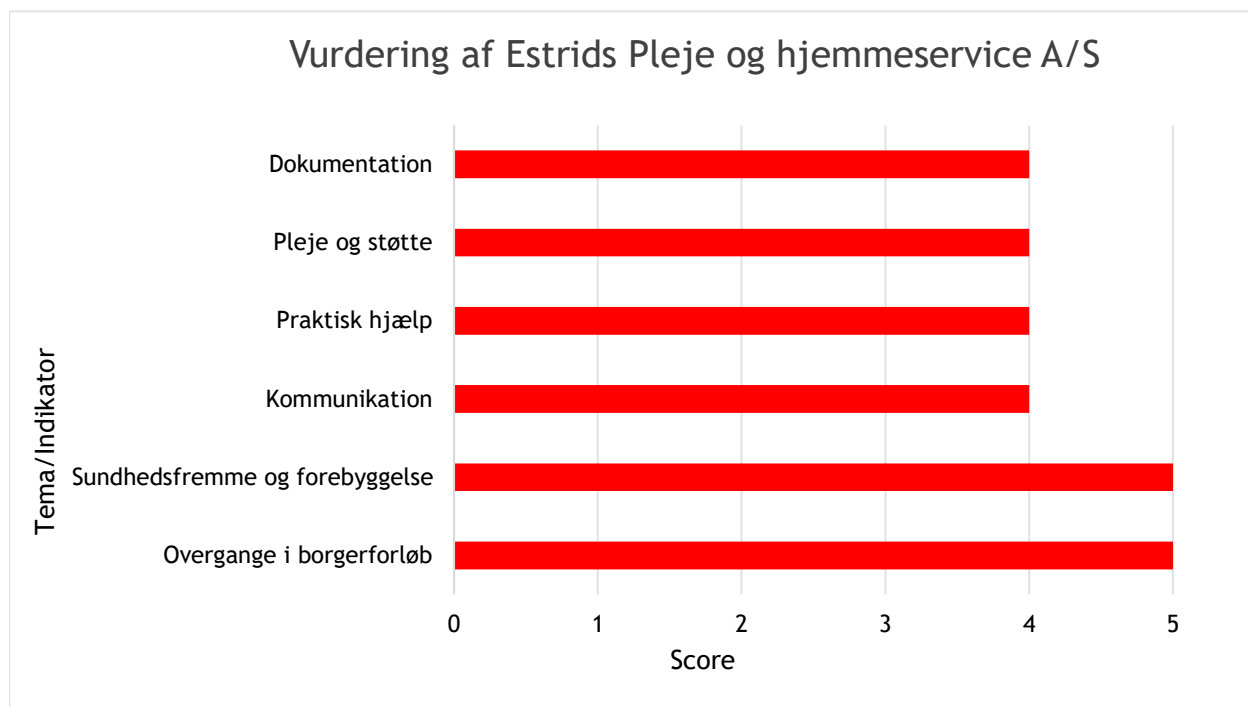
Tilsynskonsulenter:

Kristina Ovesen, 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 dokumentationen generelt fremstår fyldestgørende, dog forekommer der enkelte mangler, som kan afhjælpes ved en mindre indsats. Det vurderes, at døgnrytmeplanerne er oprettede med individuelle og handlevejledende beskrivelser. Dertil vurderes det, at borgernes funktionsevnetilstande er relevante, fraset enkelte mangler, hvor vurderingerne ikke stemmer overens med beskrivelserne i døgnrytmeplanen, og at motivation, ressourcer og vaner er beskrevet i døgnrytmeplanen og med oplysninger, der giver værdi for den individuelle pleje. Ligeledes vurderes det, at der dokumenteres afvigelser i relation til borgernes tilstand i observationsnotaterne, samt at der er relevant og løbende opfølgning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de udfører og anvender dokumentationen i deres daglige arbejde.

#### Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og præferencer. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt er tilfredse med den personlige hjælp og støtte. Borgerne oplever, at hjælpen er af en god kvalitet, når det er de faste medarbejdere, der leverer hjælpen, hvor to borgere dog oplever, at kvaliteten af hjælpen varierer, når det er afløsere, der leverer denne, idet afløserne ikke altid har kendskab til borgernes pleje og behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov, samt at der sikres fokus på kontinuitet.

#### Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdte i overensstemmelse med borgernes behov og levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af faste og kendte medarbejdere. Dog er det tilsynets vurdering, at tre borgere er mindre tilfredse

med den faglige kvalitet, når rengøringen en sjælden gang leveres af afløsere. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med rengøringsindsatsen.

### Kommunikation

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dog er det tilsynets vurdering, at en borger oplever, at vikarer ikke altid udviser respekt for borgerens personlige grænser, og at de lukker sig ind i boligen med elektriske nøgler uden at ringe på først. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

### Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet vurderer, at der er fokus på forebyggende og sundhedsfremmende handlinger hos medarbejderne, hvilket også fremgår af beskrivelser i døgnrytmeplanen og observationsnotater. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgernes velbefindende, og at de foretager handlinger af forebyggende og sundhedsfremmende karakter. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der udføres i praksis.

### Overgange i borgerforløb

Tilsynet vurderer, at to ud af de fire borgere har nylige erfaringer med overgange. Borgerne udtrykker oplevelsen af gode forløb, samt at medarbejderne har fulgt relevant op på indlæggelsen.

Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indlæggelser og udskrivelser, hvortil der arbejdes ud fra en fast procedure om triagering, og hvor medarbejderne italesætter opmærksomhed på praktiske forhold og opfølgning efter udskrivelsen.

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

## 2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat sikrer fokus på, at dokumentationen fremstår relevant og ajourført, herunder at funktionsevnetilstandene er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i døgnrytmeplanen.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er opmærksomhed på, at afløsere bliver introducerede og klædt på til de opgaver, de skal levere hos borgerne, så borgeren oplever kontinuitet og ensartet kvalitet i leveringen.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at udførelsen af rengøringen skal ske med samme faglige kvalitet, uagtet hvilken medarbejder der leverer rengøringen.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløsere introduceres til anvendelsen af elektroniske nøgler, så borgerne oplever, at deres grænser ikke overskrides, og at der udvises respekt for borgernes privatliv.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen**

Ved sidste års tilsyn modtog leverandøren anbefalinger vedrørende dokumentation, opfølgning hos en konkret borger og medarbejdernes mulighed for faglig sparring.

Ledelsen fortæller, at leverandøren efter sidste års tilsyn har valgt at opnormere på kontoret, så der både er en faglig koordinator og en planlægger tilknyttet. Begge er uddannede social- og sundhedsassistenter, og det er hensigten, at opnormeringen både skal forbedre dokumentationen og medarbejdernes mulighed for faglig sparring.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet målrettet med at få mere struktur og ensartethed i dokumentationen. Medarbejderne henvender sig til den faglige koordinator, der løbende opdaterer borgernes døgnrytmeplaner i samarbejdet med de udekørende medarbejdere. Ydermere udfører den faglige koordinator audit på journalerne, og tager efterfølgende kontakt til den faste medarbejder, hvis døgnrytmeplanen skal opdateres. Den faglige koordinator planlægger ligeledes en-til-en undervisning med medarbejderne, når der vurderes behov for det.

Ledelsen fortæller, at der efter sidste års tilsyn blev taget kontakt til den konkrete borger, der havde mulighed for at videregive sin kritik. Ledelsen fortæller, at der efterfølgende blev fulgt op, hvilket har øget borgerens tilfredshed.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne mødes fast hver morgen, hvor der er mulighed for faglig sparring, og dertil afholdes der personalemøder med fast interval, hvor også faglige emner drøftes. Den faglige koordinator er netop begyndt at facilitere faglig undervisning af medarbejderne. Medarbejderne har ligeledes mulighed for faglig sparring ved telefonisk kontakt til medarbejderne på kontoret. Der er fast møde mellem medarbejderne på kontoret og hjemmesygeplejen hver fredag, hvor borgerne triageres, og de udekørende medarbejdere deltager i mødet, hvis der skønnes behov herfor.

### 3.2 Status og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen**

Ledelsen fortæller, at det seneste år har været en turbulent tid for leverandøren, særligt i efteråret var leverandøren ramt af en del langtidssygemeldinger blandt medarbejderne samtidig med, at medarbejderne på kontoret skulle etableres sig i den nye funktion. Ledelsen fortæller, at der ved rekruttering af den nye planlægger overraskende kom 39 ansøgere. Ligeledes fortæller ledelsen, at leverandøren modtager mange ansøgere til faste- og afløserstillinger, og at der i løbet af foråret er faldet ro på organisationen igen.

Leverandøren har deltaget i et rehabiliteringsprojekt sammen med Visitationen og den kommunale leverandør, hvilket har resulteret i et bedre og mere fast rehabiliteringsforløb for borgerne. Det er etableret et godt samarbejde med hjemmeplejens ergoterapeuter, der har det overordnede ansvar for rehabiliteringsforløbene under § 83a. Medarbejderne møder ergoterapeuten i borgernes hjem og forløbene følges efterfølgende via dokumentationen.

### 3.3 Dokumentation

**Data:****Observation**

Tilsynet foretager gennemgang af fire borgeres journaler.

**Døgnrytmeplan**

For alle fire borgerjournaler er døgnrytmeplanen opdateret og aktuel for alle relevante vagtlag. Beskrivelserne i døgnrytmeplanen er meget udførligt beskrevet med individuelle og handlevejledende beskrivelser for den hjælp, som borgerne modtager til personlig pleje og praktisk hjælp, f.eks. ses en døgnrytmeplan med pædagogiske beskrivelser af, hvorledes plejen skal leveres, så borgeren får rent tøj på, gennem at medarbejderen komplimenterer borgeren.

Døgnrytmeplanerne er opbygget på en systematisk måde med klare overskrifter, og de indeholder specifikke punkter, hvor der kræves en særlig opmærksomhed på borgerne. For eksempel er det noteret, at en borger kan blive forpustet. Medarbejderne skal håndtere denne situation ved at bevare roen og udvise tålmodighed. Desuden er der beskrivelser af, hvordan borgerens egne ressourcer inddrages i plejen. For eksempel er det beskrevet, at en borger selv vasker sig fornedet under badet, og at borgeren selv kan tørre sig delvist med et håndklæde efter badet. Det er også beskrevet, hvordan medarbejderen støtter og motiverer borgerne til at deltage aktivt i plejen

**Funktionsevnetilstand**

I alle fire journaler stemmer vurderingen i funktionsevnetilstande ikke fyldestgørende overens med beskrivelserne i døgnrytmeplanen og borgernes aktuelle funktionsniveau, da der hos alle fire borgere er enkelte funktionsevnetilstande, som enten ikke er opdaterede eller ikke er aktuelle længere.

**Generelle oplysninger**

I alle fire journaler ses der ingen beskrivelser i de generelle oplysninger under mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie. Det observeres, at disse elementer er beskrevet i døgnrytmeplanerne, hvor borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner indgår i beskrivelserne.

**Observationsnotater af afvigelser**

For alle fire journaler fremgår der beskrivelser af observationer ved afvigelser i borgerens tilstand samt efterfølgende opfølgning på afvigelsen, herunder beskrivelser af, at to borgere aflyser hjælpen.

I en journal fremgår der beskrivelser af, at en borger har været lettere konfus, da medarbejderen vækker borgeren om morgenen. Borgeren tilbydes væske, og inden medarbejderen forlader borgeren, beskrives det, at borgeren er i bedring, og fremstår i habituel tilstand.

I en anden journal fremgår der beskrivelse af, at borgerens rollator er i stykker, og at der er taget kontakt til Hjælpe-middelcentralen.

**Medarbejdere**

Medarbejderne fortæller, at de anvender døgnrytmeplanen til at sikre sig kendskab til borgernes behov for hjælp. Hertil beskrives det, at medarbejderne på kontoret ajourfører døgnrytmeplanen ved ændringer i samarbejde med medarbejderne. Døgnrytmeplanen skal indeholde handlevejledende beskrivelser af den pædagogiske tilgang til borgeren, borgerens ressourcer, medarbejdernes indsats og adgangsforhold.

Medarbejderne beskriver, at funktionsevnetilstandene ligeledes opdateres af medarbejderne på kontoret.

Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig i borgernes journaler fra morgenstunden for at sikre opmærksomhed på eventuelle ændringer hos borgerne. Ligeledes beskriver medarbejderne, hvorledes de dokumenterer ændringer i borgernes tilstand.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt fremstår fyldestgørende, dog forekommer der enkelte mangler, som kan afhjælpes ved en mindre indsats. Det vurderes, at døgnrytmeplanerne er oprettede med individuelle og handlevejledende beskrivelser. Dertil vurderes det, at borgernes funktions- og evnetilstande er oprettet, fraset enkelte mangler, hvor vurderingerne ikke stemmer overens med beskrivelserne i døgnrytmeplanen samt at motivation, ressourcer og vaner er beskrevet i døgnrytmeplanen og med oplysninger, der giver værdi for den individuelle pleje. Ligeledes vurderes det, at der dokumenteres afvigelser i relation til borgernes tilstand i observationsnotaterne, samt at der er relevant og løbende opfølgning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de udfører og anvender dokumentationen i deres daglige arbejde.

### **3.4 Pleje og støtte**

#### **Data:**

##### **Observation**

Alle fire borgerne har modtaget hjælp til personlig hygiejne ved tilsynets besøg, og det observeres, at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov, samt at borgerne fremtræder veltilpasse og soignerede. En borger, der har kognitive udfordringer, fremstår med vådt hår efter morgenens bad. Borgeren er nybarberet, har rene negle, og tøjet sidder rigtigt.

##### **Borgere**

Alle fire borgere er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje, og borgerne oplever, at hjælpen er af god kvalitet, når den leveres af faste og kendte medarbejdere, samt at den foregår i et godt samarbejde med medarbejderne.

Borgerne udtrykker generelt, at de modtager hjælpen til tiden, og at aftaler bliver overholdt. De har en fast kontaktperson, men de bemærker også, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet.

To borgere bemærker, at vikarerne generelt har forståelse for deres behov, selv om en af dem påpeger, at kvaliteten af hjælpen kan svinge, når der kommer vikarer. Denne borger ser dog ikke dette som et stort problem.

To andre borgere oplever derimod, at vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til eller forståelse for deres behov. De oplever, at kvaliteten af hjælpen varierer for meget afhængigt af, hvem der leverer hjælpen, hvilket de ikke er tilfredse med. De bemærker især, at der kommer afløsere i weekenderne.

##### **Medarbejdere**

Medarbejderne oplyser, at de i døgnrytmeplanen kan fremsøge informationer om borgernes ønsker, vaner og rutiner og også i forhold til den personlige pleje. Det er medarbejdernes oplevelse, at oplysningerne er beskrevet fyldestgørende og handlevejledende. Medarbejderne sikrer sig gennem løbende dialog og kendskab til borgerne, at borgernes ønsker imødekommes. Medarbejderne fortæller samstemmigt, at det er vigtigt for medarbejderne at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til hjælpen.

For at understøtte kontinuiteten har medarbejderne deres faste ruter, og derved faste borgere. Ved en medarbejders fravær kobles der ofte en afløser til ruten, dog oplever medarbejderne, at hvis en borger er kompleks, tages der forbehold og særlige hensyn, så hjælpen ikke leveres af en afløser, men af andre faste medarbejdere.

Medarbejderne oplever, at der udvises fleksibilitet, fx hvis en borger ikke ønsker bad den pågældende badedag, er der mulighed for at flytte badet til en dag, der passer borgeren bedre.

Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang sikrer fokus på at bevare borgernes ressourcer og funktioner længst muligt, og i nogle tilfælde endda forbedrer borgernes funktionsniveau. En medarbejder giver eksempler på, hvorledes medarbejderen har fokus på at anvende verbal guidning for at motivere borgerne til at anvende deres ressourcer, fx hos en borger med hukommelsesudfordringer, hvor medarbejderen guider borgeren til at smøre sin mad selv.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for personlig pleje i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og præferencer. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt er tilfredse med den personlige hjælp og støtte. Borgerne oplever, at hjælpen er af en god kvalitet, når det er de faste medarbejdere, der leverer hjælpen. To borgere oplever, at kvaliteten af hjælpen varierer, når det er afløsere, der leverer den, idet de ikke altid har kendskab til borgernes pleje og behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan reddegøre for, hvordan der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov, samt at der sikres fokus på kontinuitet.

### 3.5 Praktisk hjælp

#### **Data:**

##### **Observation**

Borgernes boliger ses generelt ryddelige og renholdt. Hos alle borgere svarer indsatsen til borgernes behov og levevis, og hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

##### **Borgere**

Alle fire borgere er tilfredse med kvaliteten af rengøringen, når denne leveres af faste og kendte medarbejdere. Borgerne oplever, at de faste medarbejdere er grundige, og udfører rengøringen tilfredsstillende med den tid, som er stillet dem til rådighed. Tre borgere giver udtryk for, at der af og til kommer afløsere, der ikke udfører rengøringen med samme faglige kvalitet, da rengøringen bliver meget overfladisk, hvilket borgerne ikke er tilfredse med.

##### **Medarbejdere**

Medarbejderne beskriver, at borgerne får hjælp til rengøring med et fast tidsinterval, og at det i beskrivelser af ydelsen tydeligt fremgår, hvordan ydelsen skal leveres, så der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov. Medarbejderne inddrager borgerne løbende i opgaverne, og de udfører nogle af opgaverne i samarbejde med borgerne. Medarbejderne tilbyder fleksibel rengøring, så borgerne kan "bytte ydelser", hvis borgerne føler behov for at få fx ekstra gulvask eller støvsugning frem for en anden ydelse. Medarbejderne oplever, at de primært udfører rengøringsopgaver hos deres faste borgere.

Medarbejderne oplyser, at de i forbindelse med udførelsen af den tætte personlige pleje eller praktiske hjælp udviser opmærksomhed på hygiejniske principper og korrekt håndhygiejne, og medarbejderne kan i den forbindelse beskrive korrekt arbejdsgang herfor. Ligeledes beskrives arbejdsgang for anvendelse af værnemidler ved særlig smitterisiko, hvortil medarbejderne fortæller, at et ikon i omsorgssystemet indikerer, at der i hjemmet er særlig smitterisiko.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for praktisk hjælp i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdt i overensstemmelse med borgernes behov og levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, når den leveres af faste og kendte medarbejdere. Dog er det tilsynets vurdering, at tre borgere er min-

dre tilfredse med den faglige kvalitet, når rengøringen en sjælden gang leveres af afløsere. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med rengøringsindsatsen.

### 3.6 Kommunikation

#### Data:

##### Observation

Tilsynet møder ikke medarbejdere i borgernes hjem, og derved observeres der ikke interaktion og kommunikation mellem medarbejdere og borgere. Dog overhører tilsynet en meget respektfuld, imødekommende og venlig telefonisk dialog fra medarbejderen på kontoret, hvor medarbejderen giver sig god tid til at tale med en borger.

##### Borgere

Borgerne udtrykker enstemmigt, at medarbejderne optræder med en respektfuld, venlig og imødekommende tone. De fremhæver, at medarbejderne generelt er flinke, hjælpsomme og høflige i deres adfærd. Dette gælder ikke kun for de medarbejdere, de møder i deres hjem, men også for kontorpersonalet, som de jævnligt har telefonisk kontakt med.

Dog er der en borger, der har haft en mindre positiv oplevelse. Denne borger oplever, at afløsere overskrider personlige grænser ved at bruge den elektroniske nøgle til at komme ind i hjemmet uden først at ringe på. Dette er noget, borgeren ikke er tilfreds med.

##### Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de sikrer sig en respektfuld kommunikation og adfærd ved at være smilende og at indgå i dialog med borgerne. Hertil beskriver medarbejderne, at de har fokus på at præsentere sig, italesætte dagens plan og at spørge ind til borgerens generelle velbefindende i mødet med borgeren. Medarbejderne italesætter vigtigheden af at være nærværende og at undlade at udvise travlhed. Hos borgere med demens er de særligt opmærksomme på at udvise et roligt, åbent og imødekommende kropssprog.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dog er det tilsynets vurdering, at en borger oplever, at vikarer ikke altid udviser respekt for borgerens personlige grænser og bolig, ved at lukke sig ind i boligen med elektriske nøgler uden at ringe på først. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

### 3.7 Sundhedsfremme og forebyggelse

#### Data:

##### Observation

Tilsynet bliver fortalt, at der arbejdes med fast triagering sammen med den kommunale hjemmesygepleje og medarbejderne på kontoret hver fredag. På kontoret ses en stor tavle, hvor det tydeligt fremgår, hvilke borgere der er triagerede henholdsvis gule og røde samt årsagen hertil, fx er en borger triageret gul pga. gentagne fald i hjemmet, og en anden borger har smerter i benene. En borger er triageret rød, da borgeren har psykotiske udfordringer.

I alle borgernes døgnrytmeplaner er der beskrivelser af forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der relaterer sig til områder inden for forebyggelse af dehydrering og hudproblemer. Fx for at forhindre dehydrering observeres det, at der er beskrivelser af en indsats, hvor drikkevarer regelmæssigt

stilles frem til borgeren, hvilket sikrer, at borgeren har nem adgang til væske gennem dagen, så passende hydrering opretholdes. Derudover, for at forebygge hudproblemer, er der beskrivelse af en indsats, hvor en borger regelmæssigt smøres med creme, når borgerens støttestrømper tages af om aftenen, hvilket er med til at forhindre udviklingen af forskellige hudproblemer, som borgeren er i risiko for at udvikle.

#### **Borgere**

Alle fire borger oplever, at medarbejderne foretager forebyggende og sundhedsfremmende handlinger. Den ene borger beskriver, at medarbejderne er meget omhyggelige med at understøtte borgeren i at forebygge hudproblemer. En anden borger oplever, at medarbejderne løbende spørger ind til borgerens velbefindende, og at medarbejderne reagerer med det samme, hvis der er noget galt. En tredje borger oplever, at medarbejderne om aftenen sikrer, at borgeren kommer sikkert i seng, da borgerens ben kan ryste en del, og at borgeren er i risiko for at falde. En fjerde borger har oplevet flere fald i hjemmet, og borgeren oplever, at medarbejderne er gode til at minde borgeren om at drikke rigeligt.

#### **Medarbejdere**

Medarbejderne beskriver, at de løbende foretager observationer af borgerne, fx af rødme/tryk på hud for at forebygge udvikling af tryksår, at sørge for, at borgere, der er i risiko for fald, har sko på, som sidder fast på fødderne, og de indgår dialog med borgerne om at fjerne løse tæpper, som borgerne kan falde i mm. Ved ændringer i borgernes helbredstilstand forsøger medarbejderne altid at afdække årsagen hertil gennem dialog med borgerne. I de tilfælde, hvor borgerens helbredssituation ikke bedres, eller hvor der ikke findes en naturlig forklaring, tages der kontakt til en sygeplejerske eller en medarbejder på kontoret, der således har det faglige ansvar for den videre plan. Medarbejderne har mulighed for faglig sparring med ledelsen på de daglige morgenmøder.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at der er fokus på forebyggende og sundhedsfremmende handlinger hos medarbejderne, hvilket også fremgår af beskrivelser i døgnrytmeplanen og observationsnotater. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgernes velbefindende, og at de foretager handlinger af forebyggende og sundhedsfremmende karakter. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der udføres i praksis.

### **3.8 Overgange i borgerforløb (Fokusområde)**

#### **Data:**

##### **Borgere**

To borgere har været indlagt inden for den seneste tid, og de har oplevet tryghed i forbindelse med udskrivelsen fra hospital. De to andre borgere har ikke været indlagt i nyere tid.

Begge borgere fortæller, at der ikke har været behov for at regulere i hjælpen efter udskrivelse, og at medarbejderne derved havde kendskab til deres pleje og støtte i forbindelse med udskrivelsen. Borgerne italesætter, at leverandøren var orienteret om udskrivelsen, og at borgerne modtog besøg kort efter ankomst til hjemmet.

##### **Interview med medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver arbejdsgange vedrørende sektorovergange, hvortil det beskrives, at borgernes indsats automatisk pauseres, og at de aktiveres ved indlæggelse og udskrivelse. Hertil beskrives det, at der altid er en medarbejder, der er ansvarlig for at gennemgå indlæggelses- og udskrivelsesadvis. Medarbejderne fortæller, at der på kontoret er en liste over indlagte og udskrevne borgere, som dagligt opdateres, så alle vagttag hurtigt kan orientere sig herom.

Medarbejderne italesætter også, at borgere, der udskrives, triageres røde. Medarbejderne beskriver, at de inden besøg hos borgerne, orienterer sig i dokumentationen, og at de under besøget vurderer borgernes tilstand og hjemmet. Der følges op på praktiske forhold, hvortil det kontrolleres, om borgerne har nok mad, om borgernes pårørende er orienterede, og om borgerne selv kan administrere deres medicin. Viden om borgernes tilstand og ændringer herom deles primært gennem dokumentationen.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at to ud af de fire borgere har nylige erfaringer med overgange, at borgerne udtrykker oplevelsen af gode forløb, samt at medarbejderne har fulgt relevant op på indlæggelsen.

Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indlæggelser og udskrivelser, hvortil der arbejdes ud fra en fast procedure om triagering, og hvor medarbejderne italesætter opmærksomhed på praktiske forhold og opfølgning efter udskrivelsen.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til borgernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

### 4.2 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 strukturet 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.

## 4.3 Vurderingsskema

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

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

## 4.4 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 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

## 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.