



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Private leverandør Puk's Hjemmehjælp

Uanmeldt tilsyn
September 2023



Indhold

Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune	1
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynet vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	8
3.2 Status og udviklingsområder	8
3.3 Dokumentation SEL	9
3.4 Pleje og støtte	11
3.5 Praktisk støtte	12
3.6 Sundhedsfremme og forebyggelse	13
3.7 Kommunikation og adfærd	14
3.8 Rehabilitering og vedligeholdende træning (§83a)	14
3.9 Videredelegeret sygeplejeydelser	15
3.10 Observationsstudie	17
4. Tilsynets formål og metode	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode	19
4.3 Vurderingsskema	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
Om BDO	22

Forord

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

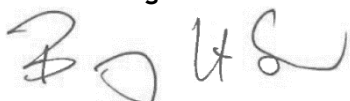
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra 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



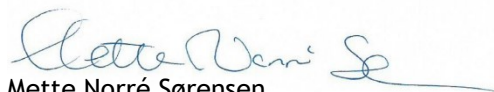
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og hjemmehjælpen

Navn og adresse: Puk's Hjemmehjælp, Mesterlodden 1, 2820 Gentofte

Leder: Puk Ervolder

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. september 2023 kl. 08.00 - 15:30

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Interview af tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudie
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en ufaglært, en fysioterapeut og en sygeplejerske)

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

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

Tilsynskonceptet vil indeholde fokus på leverandørens kvalitet i varetagelse af de sygeplejeydelser, som kommunen har videreleveret til leverandøren.

Udvælgelsen af stikprøver vil tage udgangspunkt i følgende udvælgelseskriterier:

- En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dagtimer
- En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dag- og aftentimer
- En borger, der modtager hjælp i mere end 8 timer i dag- og aftentimer

Hos den private leverandør vil der blive gennemført et observationsstudie af den praktiske udførelse af hjælpen til personlig pleje i dagtimer.

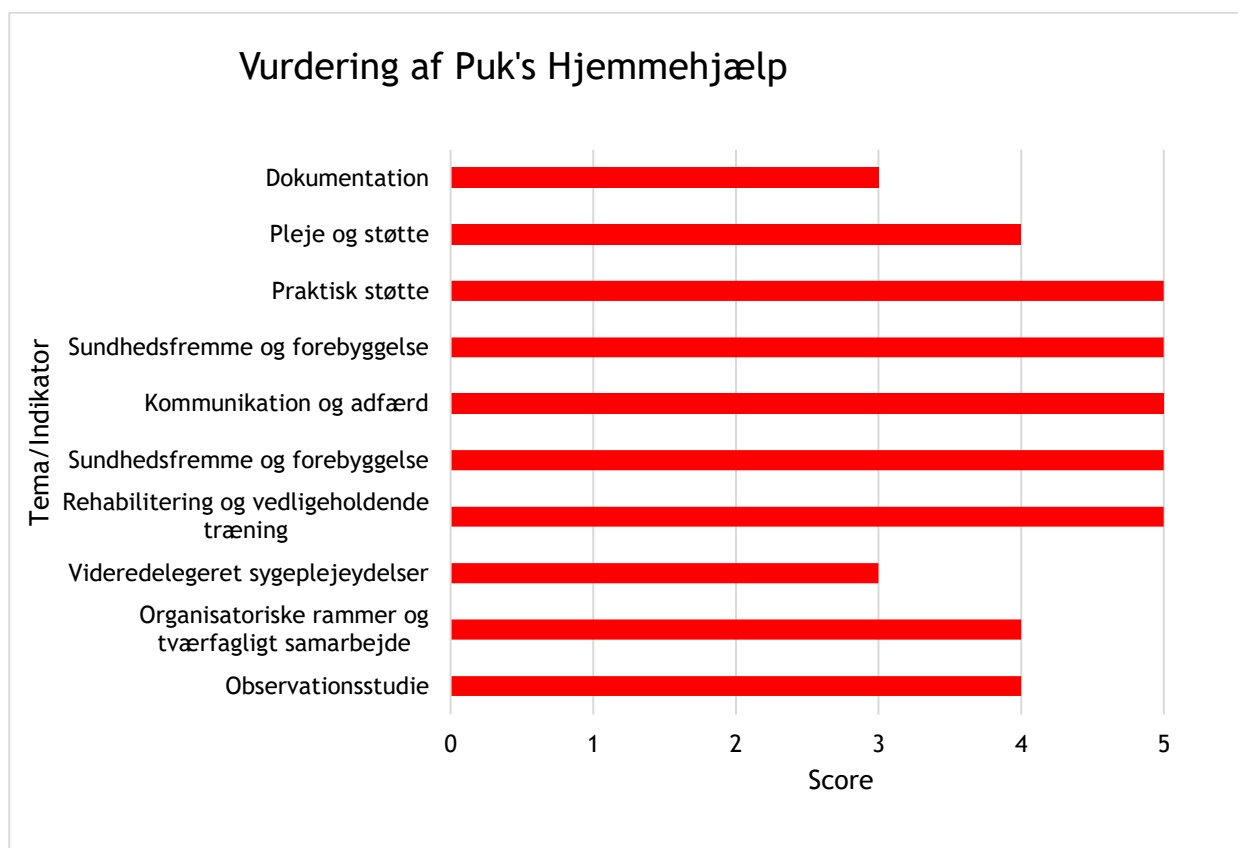
Tilsynsførende:

Andreas Bertelsen, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynet vurderinger

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



Dokumentation:

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats, herunder mangler i borgernes besøgsplaner, i de generelle oplysninger og i handlingsanvisningerne på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser samt en mangelfuld kvittering for udlevering af ikke dispensérbar medicin. Tilsynet vurderer, at medarbejderne italesætter en generel usikkerhed omkring det nye dokumentationssystem, men at de oplever at kunne søge tilstrækkelig intern rådgivning og sparring. I den forbindelse er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kun sparsomt kan redegøre for deres arbejdsgange i Cura, samt at der generelt fremstår en manglende fortrolighed med dokumentationssystemet, rollefordelingen og kravet til indholdet, hvilket relateres til, at leverandøren fortsat er i en implementeringsfase af Cura, hvor tilsynet generelt vurderer implementeringsfasen som konstruktiv. Tilsynet vurderer, at afløsere og vikarer ikke har tilknyttet adgange til Cura, og at de derved ikke kan tilgå de individuelle borgerrelaterede oplysninger i eksempelvis besøgsplaner, hvilket udfordrer kontinuiteten og opgaveløsningen hos den enkelte borger.

Pleje og støtte:

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår velplejede og soignerede efter deres individuelle ønsker, hvilket borgerne også tilkendegiver en stor tilfredshed omkring. Ydermere beskriver borgerne, at de oplever en tilstrækkelig kontinuitet i hjælpen, samt at deres individuelle behov og ønsker respekteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for deres arbejdsgange og faglige overvejelser omkring

den personlige pleje, men at medarbejderne efterspørger et fagligt forum for overlevering af beskeder eller anden form for vidensdeling.

Praktisk støtte:

Det er tilsynets vurdering, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte, hvilket borgerne også tilkendegiver en tilfredshed omkring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for deres arbejdsgange relaterede til emnet, samt at de har fokus på smitteforebyggelse og principperne for hverdagsrehabilitering.

Sundhedsfremme og forebyggelse:

Det er tilsynets vurdering, at der ifm. borgerbesøgene er taget hånd omkring borgernes synlige sundhedsmæssige risici. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for området, samt at der italesættes en skærpet opmærksomhed på borgere med en demenssygdom samt en opmærksomhed på at forebygge ernærings- eller hudproblematikker. Det er tilsynets vurdering, at strukturen for indberetningen af de utilsigtede hændelser er velorganiseret, samt at læringsperspektivet sikres.

Kommunikation og adfærd:

Det er tilsynets vurdering, at der forekommer en imødekommende dialog fra kontorpersonalet, når borgerne ringer med besked, samt at borgerne i meget høj grad oplever høflige og imødekommende medarbejdere ifm. hjemmebesøgene. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for at møde borgerne med fokus på respekt, empati, venlighed og ligeværdighed.

Rehabilitering og vedligeholdende træning:

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren på nuværende tidspunkt ikke varetager forløb, omhandlende den vedligeholdende træning, herunder § 83a forløb, men at ledelsen er i dialog med Lyngby-Taarbæk Kommune. Tilsynet vurderer, at borgerne ifm. plejen motiveres til at vedligeholde deres funktionsniveau, samt at medarbejderne kan redegøre for deres overvejelser omkring dette arbejde.

Videredelegeret sygeplejeydelser:

Det er tilsynets vurdering, at der ikke kan konstateres en sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de leverede delegerede sygeplejeopgaver i hjemmene, idet der ikke foreligger de nødvendige beskrivelser i borgernes handlingsanvisninger i Cura. Tilsynet vurderer, at de borgere, som modtager hjælp til de delegerede sygeplejeydelser, tilkendegiver deres tilfredshed, og at de føler sig trygge ved hjælpen. Dog fortæller en borger, at hun på tilsynsdagen ikke har fået udleveret den ikke dispenserbare medicin, som skal dispenseres og udleveres af en medarbejder. Medicinen er et risikosituationspræparat, og tilsynet konstaterer, at der ikke regelmæssigt er kvitteret for udlevering i Cura. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende vis introduceres og oplæres til selvstændigt at kunne varetage de delegerede sundhedslovsydelser, men at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er introducerede til at orientere sig i handlingsanvisningerne i Cura, samt at der tilkendegives en generel usikkerhed omkring oprettelsen og kravet til indholdet i handlingsanvisningerne.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i høj grad oplever at have de rette kompetencer til rådighed til, at de kan løse opgaverne, samt at der er en opmærksomhed på at tilknytte medarbejderne til undervisning omkring relevante faglige temaer, herunder at der sikres en tilstrækkelig kultur for, at medarbejderne superviseres på forskellig vis. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes føler sig kompetente og fortrolige med arbejdsopgaverne i hjemmene, men at der italesættes en generel usikkerhed i tilgængeligheden, og hvor medarbejderne kan fremsøge de kommunale og lokale instrukser og vejledninger, herunder VAR og Kompasset.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen under observationsstudiet af den personlige pleje sikrer en venlig og respektfuld kommunikation med borgeren. Samtidigt vurderes det, at der er et tæt og trygheds-skabende samarbejde mellem medarbejderen og borgeren, hvortil plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes, at der ikke forekommer unødige afbrydelser under plejen, men at der er mangler i forhold til hygiejnen, idet medarbejderen ikke i alle tilfælde udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, samt at medarbejderen ikke er iklædt et engangsforklæde.

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 retter en skærpet opmærksomhed på dokumentationsområdet for herved at sikre, at besøgsplaner, de generelle oplysninger og handlingsanvisninger på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser fremstår tilstrækkeligt veldokumenterede og ajourførte, herunder at handlingsanvisningerne indeholder handlevejledede og individuelle beskrivelser samt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.
Ledelsen anbefales derudover, at de fortsætter med den konstruktive implementeringsfase af Cura, samt at medarbejderne løbende tilbydes undervisning og sparring i de forskellige dokumentationsopgaver.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at fastholde deres dialog med Lyngby-Taarbæk Kommunes konsulent omkring omgående at få etableret en mulighed for at kunne tilknytte deres afløsere og vikarer til adgang til Cura, idet den manglende adgang kan udgøre en risiko for patientsikkerheden.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre at imødekomme medarbejdernes tilkendegivelse, så der implementeres et fagligt mødeforum, hvor medarbejderne internt kan sparre og drøfte borgerrelaterede udfordringer, sikre vidensdeling eller modtage vejledning i konkrete arbejdsgange, eksempelvis arbejdsgange relateret til det nye dokumentationssystem Cura.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en skærpet opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne er vidende om at orientere sig i handlingsanvisningerne for de opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, samt at de medarbejdere, som har ansvaret for at oprette og ajourføre handlingsanvisningerne, ligeledes er fortrolige med kravet til oprettelsen og til indholdet, herudover at der altid kvitteres i Cura for udleveringen af den ikke dispensérbare medicin.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at de lokale instrukser og vejledninger er tilgængelige for medarbejderne, samt at de fremstår opdaterede og ajourførte. Ligeledes anbefaler tilsynet ledelsen at sikre, at de relevante medarbejdere altid kan tilgå faglige vejledninger ifm. besøgene ude hos borgerne, herunder at medarbejderne tilknyttes adgange til VAR-portalen og Kompasset.
6. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne introduceres til altid at overholde de hygiejniske retningslinjer, herunder at de ifm. den personlige pleje iklæder sig engangsforklæde, og at der foretages håndsprit imellem handskeskift.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Ledelsen:

Ledelsen indleder interviewet med at redegøre for, hvordan de har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års BDO-tilsyn, hvor der blevet givet anbefalinger omhandlende en konkret borgeroplevelse, medarbejdernes orientering i dokumentationen, anvendelsen af instrukser og vejledninger, fund ifm. observationsstudiet og medarbejdernes mangelfulde håndhygiejne.

Ved anbefalingen, omhandlende den konkrete borgeroplevelse, drøftede ledelsen efterfølgende borgerens udsagn med medarbejderen, herunder hvordan hjælpen skal udføres, samt hvordan de hverdagsrehabiliterende principper skal anvendes ifm. plejen. Direkte afledt deraf har ledelsen etableret en systematik, så medarbejderne indimellem observerer hinandens plejet, og at de efterfølgende giver feedback ifm. plejesituationen, så der etableres en mulighed for sparring og vidensdeling.

Ved anbefalingen, omhandlende medarbejdernes orientering i dokumentationen, har ledelsen italesat vigtigheden i, at medarbejderne leverer en ensartet pleje og kontinuitet ude hos borgerne, herunder at medarbejderne altid skal orientere sig i besøgsplanen, inden besøget foretages. Dokumentationsundervisningen har udgjort et centralt tema på leverandørens årshjul, og ledelsen planlægger med dokumentationstid til medarbejderne, så de herved sikrer, at medarbejderne har tid til at få ajourført oplysningerne i Cura.

Ledelsen redegør for, at de fortsat er udfordrede med at få adgang til kommunens instrukser og vejledninger, samt at de fortsat mangler adgang til kommunens faglige værktøj "Kompasset". Leverandøren har aftalt med kommunens konsulent på området, at de skal mødes og drøfte de adgange og redskaber, som leverandøren efterspørger. På nuværende tidspunkt har leverandøren et fælles login på en stationær computer, som medarbejderne kan logge sig ind på og derved anvende Kompasset og VAR-portalen.

I forbindelse med observationsstudiet blev der givet en anbefaling til ledelsen om at sikre, at medarbejderne orienteres omkring den rehabiliterende tilgang, borgernes selvbestemmelsesret samt organiseringen af hjælpen, når hjælpen udføres af to medarbejdere, og ledelsen har efterfølgende faciliteret undervisning i ovenstående. Puk's sygeplejersker har afholdt et kursus omkring borgernes selvbestemmelsesret, og forflytningsvejlederen har undervist medarbejderne i forflytningsteknik og i principperne for samarbejde.

Ledelsen har løbende fokus på medarbejdernes viden om retningslinjerne for korrekt håndhygiejne, hvor ledelsen løbende italesætter de korrekte arbejdsgange over for medarbejderne. Derudover har der været afholdt undervisning i de hygiejniske principper, og alle nyansatte modtager undervisning af Puk's sygeplejersker i retningslinjerne for håndhygiejne samt i de hygiejniske principper, herunder introduceres medarbejderne også til retningslinjen for anvendelse af engangsforklæde. Med jævne mellemrum sender ledelsen en mail ud til alle medarbejdere, hvori de hygiejniske retningslinjer bliver beskrevet eller forevist på video.

3.2 Status og udviklingsområder

Ledelsen:

Ledelsen redegør for, hvilke andre udviklingsområder de er optagede af, herunder at de netop har afsluttet et længerevarende trivselsforløb, hvor en ekstern konsulent har bistået med undervisning til ledelsen og til samtlige medarbejdere. Temaerne i trivselsforløbet har eksempelvis været medarbejdernes samarbejdsrelationer, arbejdsglæde, forebyggelse, fastholdelse og sygefravær.

Derudover har alle medarbejdere deltaget i hhv. førstehjælpsundervisning og i forflytningsteknik samt deltaget i leverandørens eget medicinkursus.

Leverandøren har i sommer i år gennemgået en konverterings- og implementeringsfase, hvor de har skiftet dokumentationssystem, og fremover anvendes dokumentationssystemet Cura. Implementeringsfasen er fortsat i gang, og ledelsen er fortsat i proces med at få faciliteret og arrangeret undervisning i Cura for medarbejderne, hvor ledelsen derudover fortsat er i proces med Lyngby-Taarbæk Kommune omkring samarbejdet og snitfladerne i Cura.

Medarbejderne har gennemgået sidemandsoplæring i Cura ved leverandørens superbruger, som fortsat dagligt underviser og sparrer med medarbejderne omkring deres udfordringer med det nye dokumentationssystem.

3.3 Dokumentation SEL

Observationer:

Der er foretaget observation i tre borgeres omsorgsjournaler.

I alle tre journaler fremgår det, at data er blevet konverterede d. 16/6-23 fra det tidligere omsorgssystem og over til Cura, hvilket har medført, at opdateringsdatoer i de enkelte temaer tidligst er fra d. 16/6-23.

Besøgsplan:

I alle tre journaler fremgår der besøgsplaner i Cura. Besøgsplanerne er opbyggede efter en ensartet struktur og systematik, idet de indeholder standardiserede overskrifter og fremstår overskuelige i opbygningen. Overskrifterne omhandler eksempelvis temaer, såsom, personlig pleje, at tilberede og anrette mad, udskillelser, borgerens indsats, medarbejderens indsats samt særlige opmærksomheder.

Der opleves dog mangelfulde beskrivelser i borgernes besøgsplaner, idet de ikke indeholder tilstrækkeligt handlevejledende beskrivelser, omhandlende de servicelovsindsatser, som borgerne modtager. Eksempelvis fremgår der ikke konsekvent handlevejledende og individuelle beskrivelser omkring badet, idet der i en journal kun er anført "*bad*", og at der i en anden journal kun er anført "*borger kan vaske sig med lidt hjælp*".

Generelt fremstår besøgsplanerne ikke tilstrækkeligt handlevejledende, idet de ikke beskriver de individuelle opgaver, som skal udføres hos borgeren. Derudover fremgår der ikke beskrivelser af handlinger i forhold til beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger, samt at der forekommer mangelfulde og individuelle beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

I en journal mangler der besøgsplan for natten, og i en anden journal modtager borgeren to besøg i aftenvagten, men besøgsplanen beskriver ikke hjælpen eller de individuelle handlinger, som skal foretages ude hos borgeren.

Funktionsevnetilstande:

I alle tre tilfælde fremgår borgerens funktionsevnetilstande ajourførte og opdaterede.

Generelle oplysninger:

I alle tre journaler fremgår de generelle oplysninger med sparsomme beskrivelser, hvor enkelte temaer ikke er udfyldt. Oplysningerne fremgår ikke tilstrækkeligt fyldestgørende, og de bidrager dermed ikke med værdi for borgerforløbet. I to af journalerne indeholder de generelle oplysninger forældede beskrivelser, idet borgerne beskrives som indlagte.

En borger har et velbeskrevet tema "*vaner*", som bidrager til at give værdi for borgerforløbet.

Handlingsanvisninger på sygeplejeydelser, som kommunen har videregodelegeret til leverandøren:

En borger modtager ikke hjælp til sygeplejeydelser, og på den baggrund fremgår der ikke handlingsanvisninger i journalen.

De to andre borgere modtager hjælp til sygeplejeydelser, herunder også hjælp til opgaveoverdragede sygeplejeydelser, men der fremgår ikke de nødvendige handlingsanvisninger, som er relaterede til den konkrete opgave. Begge borgere mangler handlingsanvisninger på medicinadministration, og en borger mangler yderligere handlingsanvisninger på kompressionsforbinding og administration af ikke dispensérbar medicin.

Opfølgning på observationer/ændringer:

I alle tre journaler fremgår der konsekvent en løbende opfølgning og evaluering på de iværksatte handlinger og indsatser, eksempelvis fremgår der en beskrivelse af, at en borger har haft et akut tilsyn ved kommunens MAT-TEAM, og efterfølgende fremgår der notater omhandlende videre plan og behandling.

Medarbejderne:

Medarbejderne redegør for, hvordan de indsamler oplysninger omkring borgerne, herunder at der ofte fremgår oplysninger, som allerede er beskrevet af Visitationen, hjemmeplejen eller demensrådgiveren. Medarbejderne fortæller, at de indhenter de relevante oplysninger gennem dialog med borgeren samt med de pårørende. Der foreligger en fast systematik og organisering, hvor to af leverandørens medarbejdere altid opstarter nye borgerforløb, og i løbet af de første tre dage får de indhentet de relevante oplysninger, og efterfølgende indføres det i journalen.

I forbindelse med konverteringen til Cura oplever medarbejderne fortsat en betragtelig usikkerhed i anvendelsen og i fortroligheden, men der fortælleres om gode muligheder for altid at kunne efterspørge hjælp og sparring, enten ved kontoret eller hos sygeplejersken. Medarbejderne anvender dagligt besøgsplanen hvori de orienterer sig i de konkrete arbejdsopgaver, omfanget af hjælpen, særlige opmærksomheder og ernæringsopgaver, som er relaterede til besøget. Der redegøres tilstrækkeligt for, at besøgsplanen skal indeholde handleanvisende beskrivelser, relaterede til støtte, pleje og praktisk hjælp, samt at opbygningen af besøgsplanerne skal opdeles i deloverskrifter med faste temaer. Derudover beskrives der en udfordring i, at afløsere og vikarer ikke har adgang til, og derfor ikke kan orientere sig i besøgsplanerne, inden de besøger borgerne, hvilket påvirker kontinuiteten negativt (ledelsen orienterer efterfølgende tilsynet om, at det i implementeringsfasen af Cura ikke har været muligt at tilknytte koder til afløsere og vikarer, men at ledelsen er i dialog omkring dette med kommunens konsulent).

Medarbejderne fortæller at der generelt opleves en usikkerhed om, hvem der varetager de forskellige opgaver i Cura, idet en medarbejder eksempelvis ikke er vidende om, hvem der udfylder og ajourfører borgernes funktionsevnetilstande. Medarbejderen mindes, at funktionsevnetilstandene udfyldes af kommunens visitation, men medarbejderen er usikker på, om leverandøren skal ajourføre tilstandene ved ændringer. Tilmed beskriver medarbejderen en usikkerhed omkring arbejdsgangen om, hvornår der skal oprettes en handlingsanvisning, samt hvad der skal beskrives i handlingsanvisningen.

Medarbejderne dokumenterer ændringer i borgernes tilstand i observationsnotater i Cura, hvor der også kan videreformidles en opgave til en tværfaglig samarbejdspartner eller til en kollega. Alt afhængig af ændringens karakter og alvorlighedsgrad vil medarbejderne overveje at kontakte kontoret, sygeplejersken, MAT-TEAM eller den praktiserende læge.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats, herunder mangler i borgernes

besøgsplaner, i de generelle oplysninger og i handlingsanvisningerne på opgaveoverdragede sundhedslovs-ydelser samt en mangelfuld kvittering for udlevering af ikke dispensérbar medicin. Tilsynet vurderer, at medarbejderne italesætter en generel usikkerhed omkring det nye dokumentationssystem, men at de oplever at kunne søge tilstrækkelig intern rådgivning og sparring. I den forbindelse er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kun sparsomt kan redegøre for deres arbejdsgange i Cura, samt at der generelt fremstår en manglende fortrolighed med dokumentationssystemet, rollefordelingen og kravet til indholdet, hvilket relateres til, at leverandøren fortsat er i en implementeringsfase af Cura, hvor tilsynet generelt vurderer implementeringsfasen som konstruktiv. Tilsynet vurderer, at afløsere og vikarer ikke har tilknyttet adgange til Cura, og at de derved ikke kan tilgå de individuelle borgerrelaterede oplysninger i eksempelvis besøgsplaner, hvilket udfordrer kontinuiteten og opgaveløsningen hos den enkelte borger.

3.4 Pleje og støtte

Observation:

Ved alle tre borgerbesøg konstaterer tilsynet, at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne fremstår soignerede og veltilpasse i forhold til deres egne ønsker og vaner.

Borgere:

Alle tre borgere tilkendegiver, at den hjælp, de modtager til pleje, er svarende til deres behov, samt at kvaliteten af hjælpen er af en meget tilfredsstillende karakter, og at deres egne ønsker og vaner altid imødekommes. Borgerne oplever, at de bliver medinddraget, samt at deres selvbestemmelsesret respekteres. Borgerne oplever, at de modtager den hjælp, som er aftalt, og at de modtager hjælpen til tiden, samt at det generelt er de samme medarbejdere, der er tilknyttede til borgerne. Derved oplever borgerne en stor tryghed ved leverandørens pleje, og de fortæller om en stor glæde over, at kontinuiteten prioriteres, så de samme medarbejdere også er vidende om deres individuelle behov og ønsker, samt at der forekommer en vigtig prioritering af at vedligeholde den gensidige relation. En borger fortæller, at han har tilkendegivet et særligt ønske om, hvornår på dagen han ønsker hjælpen, og at dette respekteres. Derudover er borgeren meget tilfreds med at have de samme to kontaktpersoner tilknyttet i hhv. dagvagten og aftenvagten.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, eksempelvis ved at føre en dialog med borgeren og spørge ind til borgerens særlige ønsker. Herudover vil medarbejderne altid sikre sig at have læst beskrivelserne i borgerens besøgsplan samt at sikre sig, at hjælpen og arbejdsopgaverne stemmer overens med opgaverne, som er tilknyttede til besøget i Cura's køreliste. Der er fokus på at motivere borgerne til at udføre de opgaver, de selv kan, samt at have et fokus på den hverdagsrehabiliterende tilgang, eksempelvis ved at anvende spejling, guidning og motivation.

Medarbejderne fortæller om et fokus på at skabe tryghed ifm. besøget og i plejesituationen, eksempelvis ved at tale roligt og holde øjenkontakt, ikke at virke fortravlet, at overholde tidspunkterne for besøget, trinvist at forklare opgaverne til borgeren samt altid at præsentere sig ved entre i boligen.

Kontinuiteten sikres bl.a. ved at overholde aftaler med borgerne, ved at følge de arbejdsgange, som er beskrevet i besøgsplanen samt at tilstræbe at tilknytte faste kontaktpersoner til borgerne. Medarbejderne fortæller om arbejdet med den rehabiliterende tilgang, herunder at motivere borgerne til at udføre de opgaver, som de selv kan, eksempelvis ved at motivere borgerne til selv at varetage påklædning eller at udføre dele af den personlige pleje.

Medarbejderne redegør på tilfredsstillende vis for, at der ved ændringer i en borgers tilstand vil blive kontaktet en relevant tværfaglig samarbejdspartner eller en kollega, herunder at medarbejderne altid skal sikre at få dokumenteret hændelsen og deres observationer i Cura.

I forbindelse med den interne vidensdeling og overleveringen af opgaver efterspørger medarbejderne et fagligt forum eller en anden fastlagt mødestruktur, idet de på nuværende tidspunkt formidler mundtlige beskeder til sygeplejersken, som efterfølgende videreformidler beskederne til aftenvagterne, og at der i den forbindelse opleves en usikkerhed i strukturen for overleveringen, idet oplysninger kan gå tabt. I den forbindelse efterspørger medarbejderne en bedre mulighed for at sparre internt med kollegaer fra de andre vagtlag.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår velplejede og soignerede efter deres individuelle ønsker, hvilket borgerne også tilkendegiver en stor tilfredshed omkring. Ydermere beskriver borgerne, at de oplever en tilstrækkelig kontinuitet i hjælpen samt at deres individuelle behov og ønsker respekteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for deres arbejdsgange og faglige overvejelser omkring den personlige pleje, men at medarbejderne efterspørger et fagligt forum for overleveringen af beskeder eller anden form for vidensdeling.

3.5 Praktisk støtte

Observation:

Alle tre boliger fremstår tilstrækkeligt renholdte og ryddelige, og ligeledes fremstår borgernes hjælpemidler renholdte.

Borgere:

Borgerne tilkendegiver en stor tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp, hvor hjælpen svarer til borgernes behov og til deres ønsker. En borger udtaler; *"... alt det, de gør, er virkelig så fantastisk, jeg er meget tilfreds med det, som det er"*.

En borger, som er kørestolsbruger, varetager selv opvasken, idet han ønsker at klare så meget som muligt selv. De to andre borgere bidrager ikke til de praktiske opgaver, idet deres fysiske formåen ikke tillader det.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør på tilfredsstillende vis for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den praktiske hjælp, som de har behov for, eksempelvis vil medarbejderne altid orientere sig i besøgsplanen for derved at læse omkring den individuelle hjælp. Derudover fremgår opgaven også beskrevet på medarbejderens køreliste i Cura. Det er plejemedarbejderne, der varetager rengøringsopgaverne ude hos borgerne, og medarbejderne optræder altid lydhøre over for borgernes behov og ønsker. Medarbejderne fortæller, at det ikke altid er muligt at imødekomme borgernes ønsker, idet medarbejderne er underlagt en tidsplan og tidsramme for besøget, medarbejderen siger; *"... vi gør det altid, så godt som vi kan, inden for tidsrammen"*. Der fortælles omkring en særlig opmærksomhed på at sikre, at toiletet, køkkenet og hjælpemidler altid er renholdt for derved at sikre smitteforebyggelse samt en opmærksomhed på at sikre, at gangarealerne er ryddede. Med udgangspunkt i principperne for hverdagsrehabilitering, motiveres enkelte borgere til at hjælpe til med at aftørre flader for støv samt at renholde deres hjælpemidler.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte hvilket borgerne også tilkendegiver en tilfredshed omkring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for deres arbejdsgange relateret til emnet samt at de har fokus på smitteforebyggelse og principperne for hverdagsrehabilitering.

3.6 Sundhedsfremme og forebyggelse

Observationer:

I forbindelse med borgerbesøgene observerer tilsynet, at der er taget hånd om alle de synlige sundhedsmæssige risici.

Borgere:

Alle tre borgere oplever, at der tages tilstrækkelig hånd omkring deres sundhedsmæssige risici, hvor borgerne jævnligt drøfter deres sundhedsmæssige udfordringer med medarbejderne, hvilket medvirker til at gøre borgerne trygge. Borgerne er vidende om, at der kan rekvireres en sygeplejerske fra kommunen, som så yderligere kan tilkalde en relevant tværfaglig samarbejdspartner.

En borger smøres forebyggende med salve på udsatte hudområder, og borgeren får dagligt tilset sit kateter for evt. infektionstegn, yderligere foretages der kateterskyl med udgangspunkt i fastlagte intervaller.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvorledes de har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, eksempelvis ved at være opmærksomme på borgernes kost- og væskeindtag, herunder en opmærksomhed på at servere det, som borgerne ønsker at spise, samt at motivere til væskeindtag. Der fortælles ydermere om en opmærksomhed på at sikre, at borgernes negle holdes rene for at hindre øjenbetændelse eller andre infektioner samt en opmærksomhed på at tilse og smøre udsatte hudområder med salve. En medarbejder fortæller, at der er fokus på at beskrive borgernes eventuelle demenssygdom i besøgsplanen, idet medarbejderne derved gøres særligt opmærksomme på ikke at lade sig afvise ved den første kontakt i døråbningen. I tilfælde af, at en borger afviger fra deres normale tilstand, vil social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken blive tilkaldt for derved at måle borgerens vitale værdier. Ved behov for indberetning af en utilsigtet hændelse vil medarbejderne henvende sig til kontoret eller til sygeplejersken, som sammen med medarbejderen vil foretage indberetningen. Efterfølgende vil de relevante medarbejdere blive kontaktet af sygeplejersken mhp. en indbyrdes faglig refleksion for derved at sikre læringsperspektivet omkring hændelsen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Det er tilsynets vurdering, at der ifm. borgerbesøgene er taget hånd omkring borgernes synlige sundhedsmæssige risici. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for området, samt at der italesættes en skærpet opmærksomhed på borgere med en demenssygdom samt en opmærksomhed på at forebygge ernærings- eller hudproblematikker. Det er tilsynets vurdering, at strukturen for indberetningen af de utilsigtede hændelser er velorganiseret, samt at læringsperspektivet sikres.

3.7 Kommunikation og adfærd

Observationer:

Ved tilsynets tilstedeværelse i en borgers hjem observeres der ingen besøg fra leverandøren. Tilsynet observerer en imødekommende og venlig dialog fra leverandørens kontorphonale, ifm., at borgerne henvender sig pr. telefon.

Borgere:

Borgerne fortæller, at de udelukkende oplever imødekommende og høflige medarbejdere, samt at medarbejdernes væremåde medvirker til, at borgerne føler sig ligeværdige og trygge i kontakten. Borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne respekterer deres privatliv og deres personlige grænser, idet der altid bankes på hoveddøren, samt at medarbejderne altid præsenterer sig i entreen.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at tage udgangspunkt i den enkelte borgers væremåde for derved at møde borgeren med en individuel tilgang. Derudover møder de altid borgerne med respekt, empati, venlighed og ligeværdighed. I kommunikationen til de demente borgere fortælles der om et fokus på at anvende korte og præcise sætninger samt ikke at give borgeren for mange valg i situationen. Der tages yderligere udgangspunkt i borgerens vaner og behov for derved at anvende den personcentrerede tilgang.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Det er tilsynets vurdering, at der forekommer en imødekommende dialog fra kontorphonalet, når borgerne ringer med besked til kontoret, samt at borgerne i meget høj grad oplever høflige og imødekommende medarbejdere ifm. hjemmebesøgene. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for at møde borgerne med fokus på respekt, empati, venlighed og ligeværdighed.

3.8 Rehabilitering og vedligeholdende træning (§83a)

Ledelsen orienterer tilsynet om, at de på nuværende tidspunkt ikke har et samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune omkring borgerforløb relateret til rehabilitering og vedligeholdende træning, herunder § 83a forløb. Ledelsen fortæller, at kommunen selvstændigt varetager ovenstående opgave, men at ledelsen er i dialog med kommunen på sigt at varetage dette. Ledelsen fortæller, at de derimod har den daglige opgave med at vedligeholde borgernes funktionsniveau ifm. dagligdagsbesøgene i hjemmene med afsæt i de hverdagsrehabiliterende principper.

Borgere:

En af borgerne fortæller, at hun på eget initiativ kommer på gaden hver anden dag for derved at vedligeholde sit eget funktionsniveau. En anden borger fortæller, at hun selv varetager den personlige pleje, og at hun selv ønsker at klare sig i hjemmet for derved at vedligeholde sit funktionsniveau.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de ikke varetager opgaver, hvor borgerne tilbydes en målrettet træning af deres funktioner eller færdigheder, men at medarbejderne har øje for at udføre mindre trænings-

sekvenser ifm. de daglige besøg, eksempelvis at borgerne medvirker til forflytninger eller medvirker til opgaver, der vedligeholder deres funktionsniveau.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren på nuværende tidspunkt ikke varetager forløb omhandlende den vedligeholdende træning, herunder § 83a forløb, men at ledelsen er i dialog med Lyngby-Taarbæk Kommune. Tilsynet vurderer, at borgerne ifm. plejen motiveres til at vedligeholde deres funktionsniveau, samt at medarbejderne kan redegøre for deres overvejelser omkring dette arbejde.

3.9 Videredelegeret sygeplejeydelser

Observation:

I forbindelse med borgerinterviews observerer tilsynet i den forbindelse ikke, at der udføres sygeplejeydelser i hjemmene.

På baggrund af, at der ikke fremgår de nødvendige beskrivelser i handlingsanvisningerne i Cura, kan tilsynet ikke konstatere en sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de leverede delegerede sygeplejeopgaver i hjemmene.

Borgere:

En borger modtager ikke hjælp til varetagelsen af sygeplejeydelser, hvor de resterende to borgere tilkendegiver en stor tilfredshed og tryghed med leverandørens varetagelse af de delegerede sygeplejeydelser, såsom medicindosering, medicinadministration og kompression. I forbindelse med interviewet hos en af borgerne oplyser borgeren, at medarbejderen til morgen har glemt at dosere og udlevere hendes flydende medicin. Borgeren vil senere på formiddagen modtage besøg fra den samme medarbejder, og i den forbindelse vil borgeren minde medarbejderen om at udlevere den flydende medicin. Senere på formiddagen orienterer tilsynet kontoret om, at borgeren ikke har fået udleveret sin flydende medicin, og kontoret handler efterfølgende på dette. Ydermere kan tilsynet konstatere, at der ikke er blevet registreret for udleveringen i Cura.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de varetager flere opgaveoverdragede sygeplejeydelser, såsom kompressionsstrømper, øjendråber, medicinadministration og inhalation. I den forbindelse har den enkelte medarbejder modtaget undervisning af sygeplejersken, omhandlede den konkrete opgave. Efterfølgende har medarbejderne forevist sygeplejersken, at de selvstændigt og sundhedsfagligt forsvarligt kan udføre opgaven hos den enkelte borger, hvorefter de frem over selvstændigt kan varetage den opgaveoverdragede sundhedsydelse. Hvis medarbejderne har behov for faglig sparring, kan de altid kontakte Puk's sygeplejerske eller kontoret.

I forbindelse med interviewet tilkendegiver medarbejderne, at de mangler en grundlæggende viden omkring dokumentationen af de opgaveoverdragede sygeplejeydelser, idet medarbejderne endnu ikke i tilstrækkelig grad er blevet introducerede til at orientere sig i handlingsanvisningerne i Cura, samt at de medarbejdere, som arbejder under en autorisation, endnu ikke er tilstrækkeligt introducerede for arbejdet med at oprette handlingsanvisninger, herunder beskrivelser og krav.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ikke kan konstateres en sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de leverede delegerede sygeplejeopgaver i hjemmene, idet der ikke foreligger de nødvendige beskrivelser i borgernes handlingsanvisninger i Cura. Tilsynet vurderer, at de borgere som modtager hjælp til de delegerede sygeplejeydelser, tilkendegiver deres tilfredshed og at de føler sig trygge ved hjælpen. Dog fortæller en borger, at hun på tilsynsdagen ikke har fået udleveret den ikke dispenserbare medicin, som skal dispenseres og udleveres af en medarbejder. Medicinen er et risikosituations præparat og tilsynet konstaterer, at der ikke regelmæssigt er kvitteret for udlevering i Cura. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende vis introduceres og oplæres til selvstændigt at kunne varetage de delegerede sundhedslovsydelser, men at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er introduceret til at orientere sig i handlingsanvisningerne i Cura samt at der tilkendegives en generel usikkerhed omkring oprettelsen og kravet til indholdet i handlingsanvisningerne.

3.9.1 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Interview med ledelsen:

Ledelsen redegør for, at de oplever en tilfredsstillende sammenhæng mellem borgernes behov og medarbejdernes kompetencer, og de beskriver, at de har mange kompetente medarbejdere, samt at planlæggerne og medarbejderne på kontoret tilmed er fagligt uddannede, og at de bidrager med en høj faglighed.

Der er etableret et tiltag, hvor medarbejderne fra kontoret skal med ud til borgerne og samarbejde med den faste kontaktperson omkring arbejdsopgaverne for derved at øge kendskabet til borgerne og til deres komplekse problemstillinger. Ydermere bidrager tiltaget til, at medarbejderne kan sparre sammen, samt at der internt kan udveksles konstruktiv feedback vedr. deres arbejdsgange og kommunikation. Ved nyopstartede borgere, borgere som udskrives fra sygehus eller de terminale borgere er det altid en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, der varetager besøgene. Når en ny borger tilknyttes leverandøren, sikrer de udvalgte medarbejdere at videreformidle kompleksiteten og borgernes behov til kontoret, hvorefter kontoret kan videreformidle oplysningerne til medarbejdergruppen samt sikre, at observationerne noteres korrekt i Cura.

Ledelsen sikrer løbende at formidle undervisning til medarbejderne vedr. relevante arbejdsgange eller introduktion til faglige temaer, såsom demensundervisning, ernæringsundervisning, forflytningsundervisning eller genopfriskning af de hygiejniske retningslinjer. Det er leverandørens sygeplejerske, der formidler undervisningen og derudover også varetager arbejdsgangen for at opgaveoverdrage sundhedslovsydelser. Der opleves stor succes med at tilknytte leverandørens uflaglærte medarbejdere til social- og sundhedshjælperuddannelsen, hvorefter medarbejderne vender tilbage efter uddannelsesforløbet som faglærte. Derudover har leverandøren ansat fire iranske sygeplejersker, som varetager servicelovsopgaverne.

Sygefraværet beskrives som lavt, og det ligger generelt under gennemsnittet i Lyngby-Taarbæk Kommune. For at sikre kontinuiteten og kvaliteten har ledelsen etableret deres eget interne afløserkorps, så der indtil videre ikke benyttes eksterne vikarbureauer.

Rammerne for det tværfaglige samarbejde sikres eksempelvis ifm. de tværfaglige borgerkonferencer, som afholdes sammen med kommunens tværfaglige medarbejdere. I den forbindelse har udvalgte medarbejdere drøftet de enkelte borgeres situation og rehabiliteringspotentiale i et tværfagligt forum. Derudover beskrives der et tæt samarbejde med kommunens sygeplejersker, terapeuter og Visitationen, hvor der løbende er kontakt omkring borgerrelaterede opgaver, og hvor der samtidigt er mulighed for at korrespondere via Cura.

Leverandørens medarbejdergruppe består af to planlæggere, som varetager opgaverne på kontoret, en sygeplejerske, som tilmed bistår med planlægning og undervisning, samt en medarbejdergruppe bestående af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere.

Leverandøren har flere sygeplejersker tilknyttet, som ikke udfører sundhedslovsopgaver, men derimod udelukkende varetager opgaver relateret til Serviceloven.

Der benyttes et fast introduktionsprogram for de nyansatte medarbejdere, hvor de eksempelvis tilknyttes undervisning i medicin håndtering, Cura og til de hygiejniske retningslinjer.

Medarbejdere:

Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever en tilfredsstillende sammenhæng mellem deres kompetencer og borgernes behov for praktisk hjælp, pleje og behandling. Derudover oplever medarbejderne gode muligheder for at modtage undervisning og kompetenceudvikling - de har eksempelvis deltaget i førstehjælp, forflytningsundervisning, demensundervisning og undervisning ifm. medicinudlevering. Der opleves en tilstrækkelig lydhørhed fra ledelsen og fra medarbejderne på kontoret i tilfælde af medarbejdernes behov for sparring, eller hvis en medarbejder tilkendegiver et behov for oplæring eller undervisning.

Tilsynet spørger medarbejderne om, hvordan de fremsøger faglige instrukser eller vejledninger, herunder VAR-portalen og Kompasset, hvilket medarbejderne beskriver en generel udfordring omkring, idet de ikke har kommunens adgang til hverken VAR-portalen eller Kompasset. Sygeplejersker har dog mulighed for at anvende det fælles login, som leverandøren har fået udleveret, og de kan derved tilgå kompasset og VAR, men adgangen kan kun oprettes via en stationær computer på kontoret, hvilket ikke er hensigtsmæssigt, når der skal fremsøges konkrete procedurevejledninger ifm. en opgave i en bolig. Medarbejderne kan ikke med tilstrækkelig overbevisning redegøre for, at de har adgang til lokale instrukser og vejledninger, idet de ikke har tilstrækkeligt kendskab til, hvor de kan fremsøges. En medarbejder oplyser, at der vist nok forefindes lokale instrukser og vejledninger i et ringbind på kontoret, men at disse skal revideres, idet flere af dem er forældede.

Flere faggrupper inddrages i det tværfaglige samarbejde, hvor medarbejderne eksempelvis inddrager sygeplejersker, terapeuter og demenskoordinatoren.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i høj grad oplever at have de rette medarbejderkompetencer til rådighed til at løse opgaverne, samt at der er en opmærksomhed på at tilknytte medarbejderne til undervisning omkring relevante faglige temaer herunder at der sikres en tilstrækkelig kultur for, at medarbejderne superviseres på forskellig vis. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes føler sig kompetente og fortrolige med arbejdsopgaverne i hjemmene, men at der italesættes en generel usikkerhed i tilgængeligheden, og hvor medarbejderne kan fremsøge de kommunale og lokale instrukser og vejledninger, herunder VAR og Kompasset.

3.10 Observationsstudie

Kommunikation

Medarbejderen kommunikerer med borgeren i et venskabeligt, imødekomende og roligt toneleje. Det er tydeligt, at borgeren og medarbejderen kender hinanden godt. Der er en god dialog, som blandt andet omhandler en samtale om borgerens familie samt omkring hverdagens gøremål.

Medarbejderen optræder lyttende og nærværende over for borgeren, og kommunikationen foregår i øjenhøjde. Under plejen spørger medarbejderen løbende ind til, om borgeren er velbefindende, og medarbejderen benytter situationsbestemt kommunikation, hvor hun løbende orienterer omkring, hvilke arbejdsopgaver der udføres.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Plejen udføres i overensstemmelse med borgerens ønsker, hvor borgeren støttes til at blive mobiliseret til badeværelset, hvorefter medarbejderen foretager sengeredning og oprydning i boligen, alt

imens at borgeren får lidt tid alene ude på toilettet. Efter lidt tid henvender medarbejderen sig til borgeren og spørger ind til, om hun skal hjælpe med den personlige pleje, hvilket borgeren takker ja til. Løbende afstemmer medarbejderen og borgeren arbejdsopgaverne og tempoet, hvor medarbejderen er opmærksom på at spørge ind til borgerens velbefindende, og i den forbindelse aftales det, hvilket tøj borgeren ønsker at få lagt frem, samt at han selv ønsker at foretage sin barbering.

Rehabilitering

Medarbejderen er opmærksom på at give borgeren mulighed for at bruge sine egne ressourcer, hvor borgeren støttes til at gå ud på badeværelset. Borgeren er opretstående og støtter sig til håndvasken, imens medarbejderen foretager den nedre personlige pleje. Efterfølgende motiveres borgeren til selv at vaske sig i ansigtet og foretage barbering. Medarbejderen orienterer borgeren om, at hans rene tøj er lagt frem på sengen, og at han selvstændigt kan iklæde sig tøjet, hvilket er i overensstemmelse med borgerens egne ønsker.

Organisering af arbejdet

Tilsynet observerer, at arbejdet er veltilrettelagt og uden afbrydelser, idet medarbejderen har gjort badeværelset klart, inden borgeren træder derud, herunder at medarbejderen har vaskeklude, plejemidler og skraldeposer klar, inden plejen igangsættes. Medarbejderen har løbende de nødvendige arbejdsredskaber til rådighed, og der forekommer ingen unødige afbrydelser ifm. plejen.

Den faglige udførelse af arbejdet

Medarbejderen er iklædt blå skoovertræk og engangshandsker, og medarbejderen skifter løbende engangshandskerne efter at have foretaget en uren procedure, hvilket er i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer. Borgerens underben bliver forebyggende smurt med salve, idet medarbejderen observerer tør hud, hvortil medarbejderen spørger ind til, om borgeren følger sig generet af den tørre hud. Tilsynet observerer positivt, at borgeren står på et skridsikkert underlag ude på badeværelset, samt at borgeren er iført hjemmesko med skridsikre såler. Medarbejderen er ikke iklædt engangsforklæde ifm. den personlige pleje, og medarbejderen foretager ikke korrekt håndhygiejne, idet hun ikke spritter hænderne af efter handskeskift.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen under observationsstudiet af den personlige pleje sikrer en venlig og respektfuld kommunikation med borgeren. Samtidigt vurderes det, at der er et tæt og tryghedsskabende samarbejde mellem medarbejderen og borgeren, hvortil plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes, at der ikke forekommer unødige afbrydelser under plejen, men at der forekommer mangler i forhold til hygiejnen, idet medarbejderen ikke i alle tilfælde udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, samt at medarbejderen ikke er iklædt engangsforklæde.

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 beboerne 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 beboernes 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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 beboerne 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.

4.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Lyngby-Taarbæk Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 beboerne • Der er fare for beboernes 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>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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.

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.

