



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat leverandør Puk's Hjemmehjælp

Uanmeldt tilsyn
September 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	9
3.4	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	11
3.5	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	12
3.6	SYGEPLEJEINDSATSER INKL. UDLEVERING AF MEDICIN	12
3.7	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	13
3.8	OBSERVATIONSSTUDIE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	17
4.1	METODE	17
4.2	VURDERINGSSKALA	18

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

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

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

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



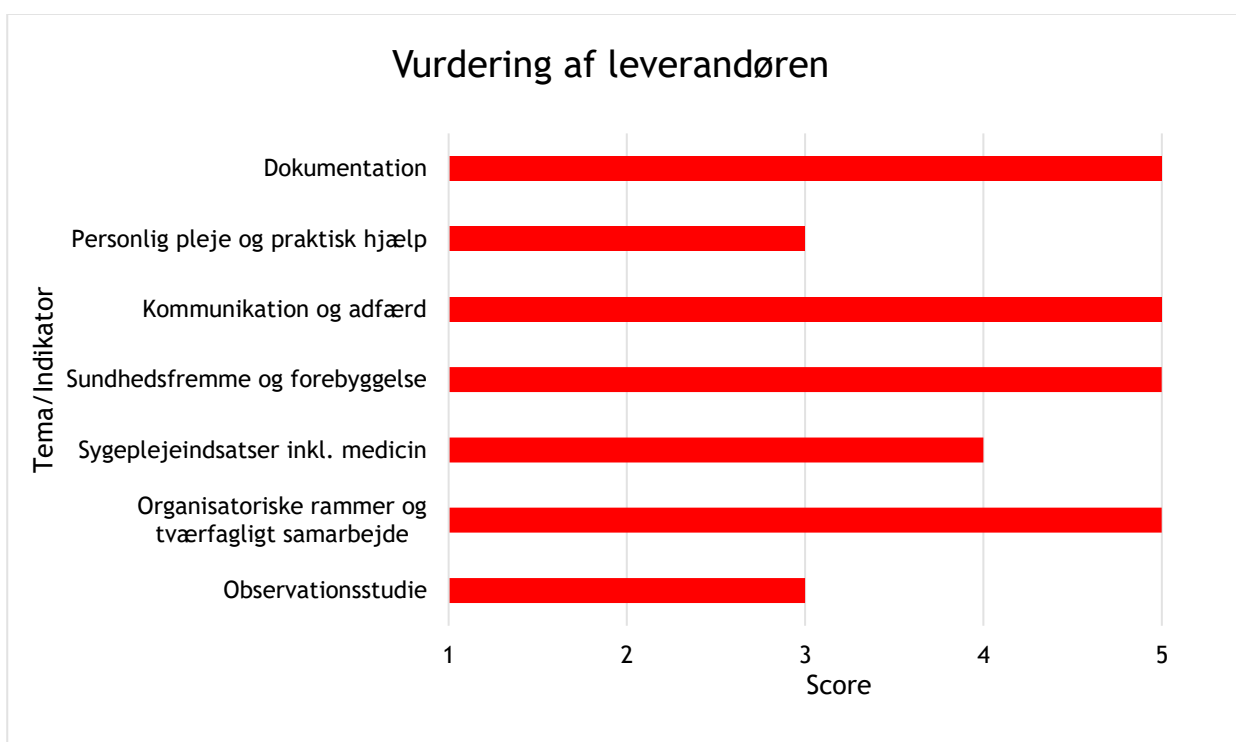
1. FORMALIA

Oplysninger om Hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: Puk's Hjemmehjælp, Mesterlodden 1, 2820 Gentofte
Leder: Puk Ervolder
Dato for tilsynsbesøg: 12. september 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med tre medarbejdere (To social- og sundhedshjælpere og en sygeplejerske)
Borgerne er udvalgt efter følgende kriterier: <ul style="list-style-type: none">• En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dagtimer og aftentimer.• To borgere, der modtager hjælp i mere end 8 timer i dag- og aftentimer.
Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.
Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentation

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

Dokumentationen lever op til gældende retningslinjer på området. Dokumentationen ses udarbejdet på en systematisk og ensartet måde, og så den understøtter kvaliteten i leveringen af indsatser for borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Kvaliteten af rengøringsstandarden i boligerne og omkring borgernes hjælpemidler er særdeles tilfredsstillende. Borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov, og at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. Borgerne udtrykker oplevelsen af god kontinuitet i plejen, idet de er tilknyttede faste medarbejdere. En af borgerne udtrykker dog en mindre tilfredshed med en konkret medarbejder, da vedkommende ofte leverer hjælpen til personlig pleje og hjælpen til indtagelse af maden i et lidt for hurtigt tempo. Tilsynet konstaterer, at en borger ikke fik hjælpen til et ugentligt bad leveret som planlagt, da medarbejderen havde overset indsatsen på sin køreliste.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der kan sikres høj kvalitet i den personlige pleje og støtte, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

Kommunikation og adfærd

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

På baggrund af tilsynets observationer af en medarbejders kommunikation og adfærd i en borgers hjem er det tilsynets vurdering, at medarbejderen i meget høj grad udviser en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgeren. Borgerne oplever at have en god kontakt med medarbejderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

Sundhedsfremme og forebyggelse

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

Det er tilsynets vurdering, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at borgerne er trygge ved medarbejdernes indsatser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Sygeplejeindsatser inkl. medicin

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Borgerne får medicinen udleveret til tiden, og borgerne er trygge ved hjælpen, de modtager.

Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder målrettet med oplæring af medarbejderne i forhold til de sygeplejeydelser, som netop er overgået til leverandørens varetagelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om eget kompetenceområde, og på faglig korrekt måde kan redegøre for, hvorledes der sker administration af medicin. Medarbejderne beskriver brugen af VAR, men tilsynet bemærker, at sygeplejersken endnu ikke anvender kommunens "Kompas" som led i søgning af viden.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

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

Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre gode rammer for kompetenceudvikling og tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher borgernes kompleksitet, og at det tværfaglige samarbejde understøtter muligheden for at levere høj faglig kvalitet i indsatserne.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at hjælpen udføres, som borgeren er vant til og har behov for. Under hele plejeforløbet observeres der respektfuld kommunikation med borgeren.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne bør skærpe opmærksomheden på i højere grad at sikre borgernes selvbestemmelse ved fx at inddrage borgeren i valg af påklædning.

På baggrund af observationer af hjælpen til øvre personlig pleje og hjælpen til medicinindtagelse er det tilsynets vurdering, at hjælpen kun delvist udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Organiseringen af plejeforløbet er tilfredsstillende, og arbejdsfordelingen imellem medarbejderne bidrager til at sikre en naturlig rytme under hele forløbet, fraset i et enkelt tilfælde.

Tilsynet konstaterer, at medarbejderne ikke spritter hænder efter handskeskift.

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

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt indledes en faglig dialog med en konkret medarbejder i forhold til at afdække baggrunden for en borgers oplevelse af, at hjælpen til personlig pleje og støtte til indtagelse af mad leveres i et lidt for højt tempo.
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt skærpes over for medarbejderne, at de til enhver tid skal orientere sig grundigt i dokumentationen, så det sikres, at borgerne altid får leveret de ydelser, de er visiterede til.
3. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at sygeplejersken får viden om brugen af kommunens "Kompass" og i den daglige praksis anvender redskabet til søgning af instrukser og vejledninger.
4. På baggrund af observationer fra observationsstudiet anbefaler tilsynet, at der ledelsesmæssigt tages initiativ til faglig sparring med medarbejderne i forhold til følgende emner:
 - Den rehabiliterende tilgang.
 - Borgernes selvbestemmelsesret.
 - Organisering af hjælpen, når denne udføres af to medarbejdere.I den faglige sparring med medarbejderne anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har den nødvendige faglige viden om ovenstående emner, og således anvender deres viden i praksis.
5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Lederinterview:</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentation, medicin håndtering og hygiejne.</p> <p>Leverandøren har ansat en sygeplejerske, som opstarter plejen hos nye borgere, og sygeplejersken udarbejder herefter den nødvendige dokumentation, herunder døgnrytmeplanen. Lederen udtrykker, at sygeplejerskens involvering i arbejdet med dokumentationen bidrager til at sikre den nødvendige kvalitet. Nye borgere tilkøbes en fast medarbejder, umiddelbart efter sygeplejerskens besøg, og i et tværfagligt samarbejde sikres dokumentationen løbende ajourført.</p> <p>Som led i opfølgning på anbefalingerne relateret til medicin håndtering og hygiejne har der været afholdt et kursus for alle medarbejdere i dag- og aften vagt.</p> <p>Lederen oplyser, at der er ansat en del nye medarbejdere, da leverandørens kundegrundlag er vokset. De nye medarbejdere vil, som en del af introduktionen, også få tilbudt kursus i medicin håndtering og hygiejne.</p> <p>Leverandøren har indgået aftale med kommunen om, at de i den kommende fremtid skal varetage flere sygeplejeopgaver, som fx hjælp til administration af inhalationsmedicin og øjendrypning. På sigt skal leverandøren også varetage medicindispenseringsopgaver. Lederen ser frem til at skulle varetage de nye opgaver, da der længe har været et ønske om at overtage flere af sygeplejeopgaverne ude hos borgerne. Det er lederens vurdering, at den nye aftale om leverandørens varetagelse af sygeplejeopgaver vil være til stor glæde for mange borgere, da borgerne vil få besøg af færre forskellige medarbejdere.</p> <p>Siden sidste tilsyn varetager leverandøren nu også opgaver i relation til borgere i rehabiliteringsforløb. Kommunens terapeuter foretager vurdering af borgernes rehabiliteringsbehov, og herefter udfører leverandøren de visiterede indsatser, som alle fremgår beskrevet i en handlingsanvisning. Lederen beskriver, at leverandørens fysioterapeut blandt andet deltager i møder med kommunens terapeuter, og her foregår der tværfaglig dialog om indsatserne. Samarbejdet opleves meget velfungerende.</p>
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Observation:</p> <p>Der foretages observation i borgernes omsorgsjournal</p> <p><u>Døgnrytmeplanen</u></p> <p>Der er udarbejdet døgnrytmeplan for alle tre borgere. Døgnrytmeplanerne er systematisk opbygget og indeholder handlevejledende beskrivelser af hjælpen, der skal leveres.</p> <p>Under feltet "Borgers indsats" foreligger der dokumentation af borgernes ressourcer, og under feltet "Medarbejders indsats" dokumenteres det, hvordan hjælpen skal leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Under feltet "Særlig opmærksomhed" fremgår der beskrivelser, som har et sundhedsfremmende og forebyggende indhold. Der foreligger fx beskrivelser af særlig opmærksomhed ift. en borgers dårlige balance og nedsatte hørelse.</p>
------	---

Funktionsevnetilstande

Borgernes funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle.

Handlingsanvisninger - for de delegerede sundhedslovsydelser:

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for medicinadministration.

Handlingsanvisningerne er handlevejledende beskrevet. Tilsynet får oplyst, at der netop nu afholdes møder om nærmere afklaring af roller og ansvar i forbindelse med dokumentationspraksis relateret til handlingsanvisninger for de delegerede sundhedslovsydelser.

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:

Der foreligger forskellige observationsnotater, som viser, at der følges op på observationer og handlinger.

Medarbejderinterview:

Sygeplejersken oplyser, at det primært er hende, der udarbejder døgnrytmeplaner på borgerne, og at dette gøres umiddelbart efter, at hun har foretaget vurdering af, hvorledes de visiterede indsatser skal leveres. Sygeplejersken foretager vurderingen ved, at hun i nogle dage selv deltager i udførelsen af plejen.

Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanen gennemlæses, før de opstarter et plejeforløb hos en borger, de ikke har så godt kendskab til. Alle medarbejdere bidrager til at sikre ajourførte døgnrytmeplaner ved selv at opdatere dokumentationen eller ved at rette henvendelse til sygeplejersken, som ajourfører dokumentationen på baggrund af medarbejdernes tilbagemeldinger.

Medarbejderne beskriver brugen af observationsnotater som led i dokumentation af observationer og handlinger, og således sikres den nødvendige opfølgning på indsatserne.

Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og de oplever gode muligheder for faglig sparring, når der opstår behov herfor.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i meget høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Tilsynet konstaterer, at dokumentationen udarbejdes på en systematisk og ensartet måde og således understøtter kvaliteten i leveringen af indsatser for borgerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP**Data****Observation:**

Borgerne fremstår velsoignerede, og boliger og hjælpemidler ses renholdte.

Borgerinterview:

Borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov.

Borgerne oplever rimelig tilfredsstillende kontinuitet i hjælpen, og to af borgerne nævner navnene på de faste medarbejdere, der kommer i hjemmet. En af borgerne udtrykker yderligere oplevelsen af, at leverandøren gør sig meget umage med at sikre tilknytning af faste medarbejdere.

Borgerne fortæller, at de gives mulighed for at inddrage egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

En af borgerne glæder sig over, at den faste medarbejder har hjulpet med at få rekvireret forskellige hjælpemidler. Borgeren nævner blandt andet, at hun har fået påmonteret greb flere steder, så borgeren nu kan færdes trygt i sit hjem.

To af borgerne har dog bemærkninger i forhold til den pleje, de modtager.

Den ene borger beskriver en mindre utilfredshed med en af medarbejderne, der af og til kommer i hjemmet. Det er borgerens oplevelse, at særligt hjælpen til personlig pleje og hjælpen til indtagelse af maden leveres i et lidt for hurtigt tempo. Borgeren beskriver dog, at hjælpen på tilsynsdagen blev udført på en meget tilfredsstillende måde af den pågældende medarbejder.

Den anden borger undrer sig over, at hun i sidste uge ikke fik hjælp til bad, som hun ellers netop er blevet visiteret til. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at hjælpen var planlagt på dagen, men at medarbejderen havde overset indsatsen på sin køreliste.

Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring, som overvejende leveres af faste medarbejdere. En af borgerne udtrykker fx, at medarbejderen er meget grundig, og at medarbejderen udfører de opgaver, der er aftalt.

Medarbejderinterview:

Medarbejderne beskriver, at et plejeforløb typisk starter med, at der hilses venligt på borgeren, og der spørges ind til borgerens velbefindende. Dernæst findes alle plejere-midler frem, så plejen kan udføres uden forstyrrelser. Under plejeforløbet foretager medarbejderne faglige observationer, og hvis der observeres ændringer i borgerens helbreds-mæssige tilstand, ageres der herpå ved at foretage dokumentation af de observerede ændringer og ved at kontakte sygeplejersken for faglig sparring.

Medarbejderne beskriver fokus på at sikre faglig korrekt udførelse af hjælpen, herunder at overholde retningslinjer for korrekt hygiejne.

Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og de beskriver eksempler på, hvordan der anvendes guidning og motivation i tilgangen. En medarbejder beskriver betydningen af, at der udvises den nødvendige tålmodighed, og at man nogle gange forholder sig afventende og motiverer borgeren til selv at klare en opgave, frem for at medarbejderen tager over. Det er medarbejdernes oplevelse, at det gode kendskab til borgerne bidrager til, at de bedre kan støtte borgerne i at være aktive under plejen.

Ifølge medarbejderne sikres kontinuiteten gennem planlægningen, som leverandørens planlæggere har ansvaret for. Det er medarbejderens oplevelse, at de er tilknyttede en del faste borgere.

I forhold til hjælpen til praktiske opgaver beskriver medarbejderne, at hjælpen altid udføres med respekt for borgernes valg og levevis. Medarbejderne beskriver ligeledes vigtigheden af, at de kender til borgernes visitation på området, da omfanget af hjælpen kan variere fra borger til borger. En af medarbejderne fortæller, at når hun har udført pleje hos en borger, sikrer hun altid, at hjemmet efterlades ordentligt og ryddeligt.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Kvaliteten af rengøringsstandarden i boligerne og omkring borgernes hjælpemidler er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov, og at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. Borgerne udtrykker oplevelsen af god kontinuitet i plejen, idet de er tilknyttet faste medarbejdere.

En af borgerne udtrykker dog en mindre tilfredshed med en konkret medarbejder, da vedkommende ofte leverer hjælpen til personlig pleje og hjælpen til indtagelse af maden i et lidt for hurtigt tempo.

Tilsynet konstaterer, at en borger ikke fik hjælpen til et ugentligt bad leveret som planlagt, da medarbejderen havde overset indsatsen på sin køreliste.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der kan sikres høj kvalitet i den personlige pleje og støtte, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

3.4 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Observation:</p> <p>Under tilsynets besøg i en borgers hjem observeres der en respektfuld og anerkendende kommunikation mellem borgeren og medarbejderen.</p> <p>Medarbejderen starter med at hilse venligt på borgeren, og medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende. Medarbejderen fortæller borgeren, at hun kommer for at give støtte til toiletbesøg, men borgeren oplyser, at hun ikke har behov herfor. Medarbejderen forholder sig fagligt til borgerens oplysninger og konstaterer, at alt er, som det skal være. Herefter ønskes borgeren en god dag, og medarbejderen forlader hjemmet igen på en stille og rolig måde.</p> <p>Borgerinterview:</p> <p>Alle tre borgere oplever, at medarbejderne kommunikerer og agerer på en respektfuld måde. En af borgerne fortæller, at hun dog har været nødt til at påpege over for en medarbejder, at vedkommende skal spørge først, inden der flyttes rundt på nogle ting i hjemmet. Samme borger beskriver oplevelsen af, at medarbejderne udviser en rolig adfærd, som smitter af på borgeren, og som bidrager til tryghed ved at modtage hjælpen.</p> <p>Det er ligeledes borgernes oplevelse, at medarbejderne er gode til at lytte til de udsagn og meninger, som borgeren kommer med.</p> <p>En anden borger beskriver, at hun også altid føler sig godt behandlet, når hun henvender sig til kontorets personale.</p> <p>Medarbejderinterview:</p> <p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for kommunikationen med borgerne, og som beskriver særlig opmærksomhed på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udvide en lyttende adfærd. • Sikre god øjenkontakt. • Sikre, at borgeren har forstået budskabet. • Bruge kropssprog og anvende verbal og nonverbal guidning. • Afstemme kommunikationen individuelt efter borgerens ønsker og behov. • Bruge humor, når det er relevant og passende for situationen. • Udvide en høflig og venlig adfærd. • Aldrig udvide en fortravlet adfærd. • Udvide respekt for, at man arbejder i borgernes hjem. <p>Medarbejderne oplyser, at de ville reagere og tage en samtale med deres kollega, hvis de oplevede en mindre hensigtsmæssig kommunikationsform eller adfærd.</p>
-------------	--

Tilsynets vurdering - 5

På baggrund af observationer af en medarbejders kommunikation og adfærd i en borgers hjem er det tilsynets vurdering, at medarbejderen i høj grad udviser en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgeren.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at have en god kontakt med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

3.5 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer ikke eksempler på sundhedsmæssige problemer, der ikke er taget hånd om. Under besøget hos en borger bemærker tilsynet, at der på en dør er ophængt en lille seddel med information om at huske at stille drikkevarer frem til borgeren.</p> <p>Borgerinterview:</p> <p>Borgerne udtrykker tryghed ved at tale med medarbejderne om sundhedsmæssige problemstillinger, og at medarbejderne under deres besøg har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. En borger udtrykker, at medarbejderne husker borgeren på at drikke rigeligt, og en anden borger fortæller, at leverandørens medarbejdere efter aftale med hjemmesygeplejen hjælper med at få sat et lille stykke plaster på benet for at beskytte den lidt tynde hud, efter at et sår netop er ophelet.</p> <p>Medarbejderinterview:</p> <p>Medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og de beskriver observationer og handlinger i forhold til dehydrering, urinvejsinfektioner og dysfagi. I forebyggelsen af fx urinvejsinfektioner beskriver medarbejderne fagligt fokus på tilbud om rigeligt med væske, god hygiejne og hyppige bleskift.</p> <p>I arbejdet med forebyggende indsatser er medarbejderne bevidste om vigtigheden af at få rekvireret de nødvendige hjælpemidler til borgerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et godt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje, Mobil Akut Team (MAT-Team), lægen og hjælpemiddeldepotet.</p> <p>I forhold til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser oplyser medarbejderne, at det primært er sygeplejersken, der indberetter hændelserne, og som er i dialog med den medarbejder, der har været involveret i hændelsen. Sygeplejersken italesætter, at dialogen altid sker med udgangspunkt i en lærende og anerkendende tilgang. De indberettede hændelser vedrører som oftest medicin, der ikke er givet til tiden.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger, og at borgerne er trygge ved medarbejdernes indsatser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p>	

3.6 SYGEPLEJEINDSATSER INKL. UDLEVERING AF MEDICIN

Data	<p>Observation</p> <p>To af de tre borgere får støtte til medicinadministration. På tilsynstidspunktet har begge borgere fået udleveret deres morgenmedicin. Der ses navn og CPR-nummer på doseringsæskerne.</p> <p>Leverandøren varetager ikke sygeplejeydelser ud over medicin hos de tre borgere.</p> <p>Borgerinterview</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med støtten til medicinadministration, og de oplever, at medicinen gives på de aftalte tidspunkter.</p>
-------------	---

Medarbejderinterview

Sygeplejersken oplyser, at leverandøren er begyndt at varetage flere sygeplejeopgaver, og pt. er de netop i gang med få indarbejdet tydelige arbejdsgange, som de nye indsatser påkræver det. Når en sygeplejeopgave overgår til leverandøren, er det sygeplejerskens ansvar at oplære medarbejderne. Sygeplejersken beskriver eksempel på, hvordan hun netop har oplært medarbejdere i øjendrypning.

Medarbejderne, der varetager opgaver i relation til medicinadministration og udlevering af dispenseret medicin, kan redegøre for den kontrol, der gøres, før medicinen udleveres/administreres.

Medarbejderne beskriver brugen af VAR, Pro.medicin.dk og intranettet til søgning af instrukser og viden. Sygeplejersken, som er forholdsvis nyansat, oplyser, at hun endnu ikke er kommet i gang med brugen af kommunens "Kompas", hvorfra der også kan søges instrukser og vejledninger.

Medarbejderne er bevidste om eget kompetenceområde, og ved tvivl om en opgaves løsning sikres der faglig sparring med fx sygeplejersken.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne får medicinen udleveret til tiden, og at borgerne er trygge ved den hjælp, de modtager.

Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder målrettet med oplæring af medarbejderne i forhold til de sygeplejeydelser, som netop er overgået til leverandørens varetagelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om eget kompetenceområde og på faglig korrekt måde kan redegøre for, hvorledes der sker administration af medicinen. Medarbejderne beskriver brugen af VAR, men tilsynet bemærker, at sygeplejersken endnu ikke anvender kommunens "Kompas" som led i søgning af viden.

3.7 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE**Data****Lederinterview:**

Tilsynet får oplyst, at leverandøren har fået ansat en del nye medarbejdere, og således er alle stillinger nu besat. Personalegruppen opleves rimelig stabil, og flere af medarbejderne har været ansat i firmaet gennem mange år.

Leverandøren har fået bevilget puljemidler, og de er pt. i gang med de indledende forbedringer til at opstarte et forløb, hvor fokus er rettet på trivsel, arbejdsglæde og forebyggelse af psykisk nedslidning. Lederen ser et godt formål med deltagelse i forløbet, der kan bidrage til at fastholde og styrke det gode arbejdsmiljø.

Leverandøren har to sygeplejersker ansat. Sygeplejerskerne udfører ikke sygeplejeopgaver hos borgerne, men de har blandt andet en stor rolle i forhold til kompetenceudviklingen af medarbejderne. Sygeplejerskerne forestår undervisning og oplæring af medarbejderne, når leverandøren får delegeret en sygeplejeopgave fra kommunen. Sygeplejeopgaverne, som leverandøren pt. har fået tildelt, varetages typisk af social- og sundhedsassistenter eller af social- og sundhedshjælpere, som er blevet oplært til en specifik opgave inden for deres kompetencefelt.

Lederen udtrykker, at sygeplejerskernes daglige tilstedeværelse skaber gode rammer for faglig sparring med de faste medarbejdere. Leverandøren er gået væk fra afholdelse af faste møder, men lederen prioriterer i stedet at afholde møder, når der opstår behov for fx information om nye tiltag eller faglig drøftelse af et specifikt emne. Alle medarbejdere møder ind på kontoret om morgenen og igen ved vagtens ophør, og således sikres der gode muligheder for faglig dialog med medarbejderne om de observationer, der gøres i løbet af dagen.

Leverandørens planlæggere tager aften- og weekendvagter, hvilket giver et godt indblik i borgernes behov for pleje og omsorg og dermed også et godt grundlag for at indgå i faglig dialog med medarbejderne.

Leverandøren indberetter utilsigtede hændelser, og opfølgning herpå sker som oftest gennem faglig dialog med medarbejderen/medarbejderne, der har været involverede i hændelsen. Medarbejderne opleves dygtige til at reflektere over de fund, der gøres, og de kommer ofte selv med anvisninger på, hvorledes gentagelse af en utilsigtet hændelse kan forebygges. Arbejdet med instrukser og vejledninger sker gennem brugen af kommunens platform og gennem brugen af leverandørens egen instruksmappe.

Medarbejderinterview:

Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for. Medarbejderne pointerer, at de ved enhver tvivl om en opgaves løsning altid vil kontakte sygeplejersken for faglig sparring.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til at varetage de opgaver, de udfører hos borgerne. Medarbejderne beskriver kompetenceudvikling inden for medicin, håndhygiejne og forflytninger. Hos leverandøren tilbydes alle nye medarbejdere kursus i medicin og håndhygiejne, og der afholdes ligeledes opfølgende kurser heri for at sikre ajourføring af medarbejdernes faglige viden.

Videndeling mellem dag- og aftenvagter sker primært via dokumentationen i omsorgssystemet. Derudover viderebringer sygeplejersken særlige informationer til medarbejderne, der møder ind i aftenvagt.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for tværfaglig sparring med hjemmesygeplejen, MAT-team, ergoterapeuter og fysioterapeuter. Den tværfaglige sparring opstartes typisk ved, at der via omsorgssystemet sendes en avis eller tages telefonisk kontakt. Medarbejderne beskriver fx tværfagligt samarbejde med terapeuter i forhold til rekvirering af hjælpemidler og faglig sparring om forflytninger, og når der vurderes behov herfor, aflægger terapeuterne også et besøg hos borgerne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for kompetenceudvikling og tværfagligt samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher borgernes kompleksitet, og at det tværfaglige samarbejde understøtter muligheden for at levere høj faglig kvalitet i indsatserne.

3.8 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere.

KOMMUNIKATION

Der kommunikeres i en respektfuld tone til borgeren. Borgeren tiltales ved fornavn. Borgeren har hørenedsættelse, hvilket begge medarbejdere er bevidste om. Det bemærkes, at særligt den ene medarbejder også er opmærksom på at bruge sit kropssprog, så borgeren bedre forstår budskabet.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Under hele plejeforløbet informeres borgeren om, hvad der skal ske. Borgeren har komplekse helbredsmæssige problemstillinger, og borgeren tager ikke initiativ eller udtrykker egne behov.

Tilsynet bemærker, at borgeren ikke spørges om, hvilket tøj hun gerne vil have på. Medarbejderne taler sammen om, at borgeren skal have lidt varmt tøj på, da det er koldt i vejret. Det vurderes relevant at spørge borgeren, idet borgeren sagtens kan svare ja eller nej på de spørgsmål, der i øvrigt stilles.

REHABILITERING

Borgeren får hjælp til nedre hygiejne, mens hun ligger i sengen. Borgeren får benklæder og strømper på, og hun liftes herefter over i sin kørestol. Før borgeren bliver placeret i kørestolen, bliver sædet til kørestolen banket let, så den rigtige pasform sikres.

Den ene medarbejder udfører hjælpen til øvre personlig pleje, mens borgeren sidder i kørestolen, som er placeret i soveværelset. Tilsynet taler med medarbejderne om, at borgeren bør køres på badeværelset, når hjælpen til øvre pleje udføres. Således kan borgeren få tilbudt håndvask og se sig i spejlet, mens hjælpen udføres.

Tilsynet bemærker, at borgeren inddrages under forflytninger, men ikke under fx hjælpen til øvre personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at borgeren med let støtte selv ville kunne vaske sig i ansigtet.

Borgeren får hjælp til medicinindtagelse. Medicinen knuses og lægges på en ske sammen med lidt yoghurt. Tilsynet bemærker, at medarbejderen tager skeen og fører den til borgerens mund, hvilket vurderes mindre fagligt korrekt, da borgeren selv kan spise med skeen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderne har et godt kendskab til borgerens behov for pleje og omsorg. Medarbejderne skiftes til at udføre plejeopgaver og praktiske opgaver. Arbejdsfordelingen imellem medarbejderne bidrager til at sikre en naturlig rytme under hele forløbet, fraset i et enkelt tilfælde. Her observerer tilsynet, at mens den ene medarbejder hjælper med øvre personlig pleje, bryder den anden medarbejder ind og giver borgeren sit gebis i munden. Hjælpen hertil burde blive udført af medarbejderen, der varetager hjælpen til øvre personlig pleje.

Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.

Borgeren får morgenmaden serveret i sin stue, og en af medarbejderne sætter sig stille og roligt ved siden af borgeren. Imens udfører den anden medarbejder praktiske opgaver i hjemmet, fx er medarbejderen meget grundig i rengøringen af køkkenbordet og køkkenvasken, og således efterlades hjemme pænt og ryddeligt.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Begge medarbejdere anvender overtrækssko, forklæde og handsker.

Hjælpen til nedre hygiejne udføres på en faglig korrekt måde, og der foretages handskeskift, når dette er relevant. Tilsynet bemærker dog, at begge medarbejdere under plejeforløbet ikke spritter hænder mellem handskeskiftene.

Forflytningen med lift foretages på en rolig og faglig korrekt måde.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at hjælpen udføres, som borgeren er vant til og har behov for. Under hele plejeforløbet observeres der respektfuld kommunikation med borgeren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør skærpe opmærksomheden på i højere grad at sikre borgerens selvbestemmelse ved at inddrage borgeren i valg af påklædning.

På baggrund af observationer af hjælpen til øvre personlig pleje og hjælpen til medicinindtagelse er det tilsynets vurdering, at hjælpen kun delvist udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen af plejeforløbet er tilfredsstillende, og at arbejdsfordelingen imellem medarbejderne bidrager til at sikre en naturlig rytme under hele forløbet, fraset i et enkelt tilfælde.

Tilsynet konstaterer, at medarbejderne ikke spritter hænder efter handskeskift.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

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

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

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

4.1 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.2 VURDERINGSSKALA

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

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

OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.