



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Ældre og sundhed
Kommunal leverandør af hjemmepleje for aften

Uanmeldt tilsyn
November 2020

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	DOKUMENTATION	7
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE	9
3.4	REHABILITERING	11
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	12
3.6	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	14
3.7	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	17
4.1	METODE	17
4.2	VURDERINGSSKALA.....	18

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Den Kommunale Hjemmepleje for aften - enhederne Nord og Syd
Leder: Helle Christiansen
Dato for tilsynsbesøg: 4. og 5. november 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 6 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere og 1 sygehjælper)
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.
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Hjemmeplejen for aften er, at forholdene kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på at sikre rekruttering af de nødvendige faglige kompetencer på aftenområdet samt tilbud om kompetenceudvikling til medarbejdere i aftenvagte. Tilsynet vurderer, at afdelingsleder har fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde. På baggrund af medarbejdernes oplevelser er det dog tilsynets vurdering, at der som led i en fremadrettet udvikling bør rettes fokus på styrkelsen af samarbejdet med hjemmesygeplejerskerne.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen for aftenområdet har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i døgnrytmeplaner samt i forhold til indsatsmål og handlingsanvisninger relateret til plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at der konsekvent sker dokumentation af "Generelle oplysninger" og "Særlige opmærksomheder".

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre indberetning og opfølgning på arbejdet med utilsigtede hændelser, men anerkender samtidig, at der foregår indsatser på området. Indsatserne bør have høj prioritering, idet medarbejderne i aftenvagte oplyser, at de pt. ikke foretager indberetning.

Tilsynet konstaterer, at fire ud af seks borgere oplever mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, når denne ikke udføres af faste medarbejdere. På baggrund heraf er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet, faglighed og kontinuitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at borgerne er motiverede for at være aktive i eget liv, og at de oplever at blive medinddraget og motiveret hertil af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at alle borgere oplever respektfuld adfærd og kommunikation. Tilsynet bemærker, at flere borgere har bemærkninger hertil.

Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. Borgere udtrykker oplevelsen af, at de selv håndterer helbredsmæssige udfordringer. Flere af borgerne begrundede dette med, at den manglende kontinuitet i hjælpen påvirker lysten til at gå i dialog med medarbejderne omkring helbredsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis fagligt kan redegøre for arbejdet med den plejefaglige dokumentation. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne kun i mindre grad anvender døgnrytmeplanen, som det arbejdsredskab, det er tiltænkt. Medarbejderne kan ligeledes fagligt redegøre for, hvorledes der udføres hjælp til personlig pleje og praktisk støtte med udgangspunkt i en rehabiliterende og forebyggende tilgang. Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen bør rette fokus på, at medarbejderne anvender instrukser og vejledninger som daglige arbejdsredskaber.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for.

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 i forhold til områdecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen igangsætter en målrettet indsats i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i den plejefaglige dokumentation.
2. Tilsynet anbefaler, at der som led i at sikre faglighed og kvalitet i leveringen af indsatser rettes fokus på, at medarbejderne anvender døgnrytmeplanen som et nyttigt arbejdsredskab i den daglige praksis.
3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen retter fagligt fokus på, hvorledes der kan sikres større tilfredshed blandt borgerne i forhold til leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte om aftenen. Herunder anbefaler tilsynet, at der rettes et særligt fokus på at sikre kontinuitet og den nødvendige faglighed og kvalitet i leveringen af indsatserne.
4. Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på medarbejdernes viden om, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og at arbejdsredskaberne anvendes i praksis som led i at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen og kompetenceudviklingen af medarbejderne.
5. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen igangsætter en faglig dialog om, hvorledes der til enhver tid skal sikres respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.
6. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres høj prioritering af at nå i mål med de igangværende indsatser relateret til kvalitetssikringen af arbejdet med utilsigtede hændelser.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Hjemmeplejen har ikke tidligere haft uanmeldt kommunalt tilsyn.</p> <p>I forhold til interview af leder af Hjemmeplejen henvises til tilsynsrapporten for Hjemmeplejen for dag, idet leder har både dag og aften som ansvarsområde.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der arbejdes med emner relateret til at skabe fælles forståelse for regler og retningslinjer, og at alle følger disse på samme måde. Der foregår et stort arbejde med at ensrette arbejdet med dokumentationen, og der udføres kontrol i form af audits. Der tilknyttes medarbejdere på alle borgere, og disse får til ansvar at sikre ajourføring af dokumentationen. Medarbejderne er gennem undervisning blevet klædt på til opgaven, og redskaber er stillet til rådighed. Medarbejderne har mulighed for at søge faglig sparring med frontløbere/superbrugere. Udviklingskonsulenter støtter op om implementeringen af FSIII og arbejdet i omsorgssystemet.</p> <p>Der arbejdes ligeledes målrettet med ensretning af opgaver relateret til planlægningen. Afdelingsleder udtrykker, at det er et stressmoment for medarbejderne, at der ikke afsættes tid til kørsel mellem borgerne, og at dokumentationsarbejdet ligger implicit i de enkelte besøg hos borgerne.</p> <p>Der opleves ikke umiddelbart rekrutteringsproblematikker på aftenområdet. Det er dog et kendt problem, at det er vanskeligt at rekruttere sygeplejersker til aftenvagter, hvorfor der i stedet ansættes social- og sundhedsassistenter. Afdelingsleder vurderer, at der som led i den fremadrettede udvikling skal arbejdes med indsatser i forhold til at styrke samarbejdet mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår døgnrytmeplanen på 6 borgere.</p> <p><u>Indsatsmål</u></p> <p>I forhold til 4 borgere observeres delvise mangler. F.eks. mangler indsatsmål at blive oprettet eller ajourført i forhold til den aktuelle indsats.</p> <p><u>Døgnrytmeplanen</u></p> <p>I forhold til 1 borger foreligger der handlevejledende og individuelt beskrevet døgnrytmeplaner for de to besøg, som borger modtager om aftenen. Borgers og medarbejders indsats ses dokumenteret. Under borgers indsats ses beskrivelser af borgerens ressourcer, og hvorledes disse skal medinddrages i plejen. Således ses dokumentation af den rehabiliterende tilgang i plejen.</p> <p>I forhold til 5 borgere har døgnrytmeplanen mangler.</p>
-------------	---

Manglerne vedrører f.eks. følgende:

- Der er oprettet døgnrytmeplan for "Udskillelse". Døgnrytmeplanen er ikke handlevejledende og individuelt beskrevet, idet der kun fremgår "Udskillelse". Det samme gør sig gældende for døgnrytmeplan for "Forflytning". Her fremgår kun, at borger skal forflyttes ved to personer
- Døgnrytmeplan for mobilitet og personlig pleje beskriver, at der er samme procedure for det tidlige og sene besøg. Beskrivelserne af indsatserne er ikke helt tydelige, idet det ser ud som om, borger bliver lagt i seng både ved det tidlige og sene besøg. Ved tilsynets ankomst sidst på eftermiddagen sidder borger i sin kørestol. Borger fortæller, at hun kun liftes i seng til natten.
- Døgnrytmeplan skal ajourføres, idet der fremgår beskrivelse af katheterpleje, hvilket ikke længere er aktuelt. Der mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen til hudpleje samt hjælpen til aftagning af støttestrømper
- Døgnrytmeplanen mangler beskrivelse af hjælpen til anretning/tilberedning af mad
- En borger får hjælp tre gange i løbet af aftenvagten. Der er oprettet tre døgnrytmeplaner for besøgene, men disse har næsten samme indhold, og alle tre døgnrytmeplaner beskriver alle indsatser ved de tre besøg. Det er derfor vanskeligt at skabe overblik over, hvad der skal gøres på de forskellige besøg.

Tilsynet bemærker, at feltet "Særlige opmærksomheder" ikke bruges konsekvent, og mangler helt eller delvist hos flere af borgene, hvor dette skønnes relevant.

Tilsynet bemærker at der under "Særlige opmærksomheder" for en borger er beskrevet "Lyngby Hovedgade", hvilket ikke giver faglig relevant mening.

Handlingsanvisninger relateret til pleje/delegerede opgaver

Tilsynet har følgende bemærkninger:

- I en handlingsanvisning for medicinadministration fremgår detaljerede beskrivelser af udlevering af orale dråber, men tilsynet bemærker, at der ikke foreligger beskrivelse af, at borger også får medicinadministration til afføringsmiddel. For samme borger er der oprettet endnu en handlingsanvisning for medicinadministration. Handlingsanvisningen er meget sparsom beskrevet, og det fremgår, at borger skal have udleveret 1 tablet om aftenen. Borger får ikke tabletter om aftenen ifølge medicinskemaet.

Tilsynet bemærker, at det generelt ikke fremgår tydeligt, hvem der udfører opgaven, og om den er delegeret til hjemmeplejen.

Dokumentation under "Observationer"

Under observationer ses relevante notater om daglige observationer.

"Generelle oplysninger"

"Generelle oplysninger" mangler delvist at blive beskrevet i forhold til et par borgere.

Tilsynet bemærker, at det under "Generelle oplysninger" er beskrevet, at borger har vanskeligt ved at håndtere, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Tilsynet bemærker, at borger netop klager over dette. I samme journal bemærkes et ikke-professionelt sprogbrug i forhold til borgers mentale ressourcer. Tilsynet er bevidst om, at det ikke kun er aftenområdet, der dokumenterer oplysninger under "Generelle oplysninger".

Medarbejderinterview

Medarbejdere beskriver, at dokumentationen foregår umiddelbart efter, at et besøg er afsluttet. Dokumentationen foretages typisk i bilen. En medarbejder fortæller dog, at hun foretrækker at foretage dokumentationen, når hun kommer hjem for at få den nødvendige ro til fordybelse. Ved større dokumentationsarbejde kan medarbejderne få afsat ekstra tid til dokumentation.

Medarbejderne føler sig rimeligt fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet. Ved tvivl tages kontakt til en kollega. Direkte adspurgt, om der er frontløbere/superbrugere at rette henvendelse til, svarer medarbejderne, at de er lidt i tvivl om, hvorvidt de har denne mulighed.

Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret, det de skal. Alle medarbejdere er dog enige i, at arbejdet med dokumentationen opleves som et tidspres. En medarbejder oplever, at hun ofte er bagud med at sikre kvaliteten af dokumentationen.

Medarbejderne redegør for, at døgnrytmeplanen bruges, hvis man kommer til borgere, man ikke kender. Ved nærmere spørgsmål omkring brugen af døgnrytmeplaner erkender medarbejderne, at de ikke anvender døgnrytmeplanen som dagligt arbejdsredskab. En medarbejder fortæller, at hun aldrig har læst døgnrytmeplanen på en borger, hun er fast tilknyttet hos. Medarbejder har fået den nødvendige introduktion af kollega.

En medarbejder pointerer, at det er vigtigt at sikre ajourføring af døgnrytmeplanen, idet denne også bruges i dialogen med visitationen, når borgers behov for hjælp eventuelt skal revurderes.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i døgnrytmeplaner samt i forhold til indsatsmål og handlingsanvisninger relateret til plejen.

Tilsynet vurderer ligeledes, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at der konsekvent sker dokumentation af "Generelle oplysninger" og "Særlige opmærksomheder".

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med den plejefaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kun i mindre grad anvender døgnrytmeplanen, som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE**Data****Observation**

Tilsynet møder ikke medarbejdere i hjemmet under tilsynsbesøget og observerer således ikke udførelse af opgaver relateret til personlig pleje og praktisk støtte under tilsynsbesøget.

Borgerinterview

Alle borgere giver udtryk for, at de oplever, at den visiterede hjælp for aften svarer til deres aktuelle behov.

2 borgere, der modtager hjælp til personlig pleje og praktisk støtte om aftenen, giver udtryk for tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplever, at aftaler overholdes. Borgerne er trygge ved at modtage hjælpen og finder, at tidspunktet for levering af hjælpen, passer dem godt.

4 borgere udtrykker mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte om aftenen.

Borgerne udtrykker blandt andet utilfredshed i forhold til følgende:

- De faste medarbejdere, der kommer i hjemmet, er dygtige og udfører hjælpen, som borger ønsker og er vant til. Borger oplever dog, at der også i perioder kommer mange vikarer, som ikke har det nødvendige kendskab til, hvad borger skal have hjælp til. Borger oplyser, at stemmen svigter hen på aftenen, og det er anstrengende for borger at skulle bruge energi på at forklare vikarer, hvad han skal have hjælp til og hvordan. Borger undrer sig over, at selv mindre forhold, som adgangsforholdene til boligen, er vikarer ikke orienteret om. Borger oplever i perioder lange ventetider på besvarelse af nødkald. Borger fortæller, at han i den seneste tid har oplevet at vente i halvdanden time.
- Borger oplever, at hun får den hjælp, der er behov for, når medarbejderne kommer på det aftalte tidspunkt, hvilket ikke altid sker. Borger har forståelse for forsinkelser, men bryder sig ikke om, at hendes døgnrytme ændres. Tilsynet bemærker, at der i døgnrytmeplanen netop er beskrevet særlige forhold om, hvordan borger har brug for fast struktur på baggrund af tidligere hændelser i sit liv. Borger beskriver, at der skal sættes et glas vand til hende, hvilket ikke alle medarbejdere gør. Tilsynet bemærker, at dette er beskrevet i døgnrytmeplanen. Yderligere er borger mindre tilfreds med, at maden om aftenen ikke altid bliver varmet tilstrækkeligt godt igennem. Borger har flere gange oplevet, at aftensmaden er halvkold, men på tidspunktet hun opdager dette, er medarbejderen gået. Borger glæder sig dog over, at ved første besøg aftales, hvornår medarbejder skal komme igen. Borger vil gerne have besøget ikke alt for sent, og det plejer de faste medarbejdere at overholde. Endelig finder borger det beklageligt, når medarbejderne ikke husker at stille rullatoren hen til sengen, efter at borger er blevet lagt i seng, da borger således ikke kan nå denne, når hun skal på toilettet om natten. Borger fortæller, at hun selv burde huske medarbejderne på dette, men at hukommelsen også indimellem svigter hende.
- Borger er meget tilfreds med hjælpen, når den leveres af faste medarbejdere, men det er borgers oplevelse, at der hele tiden kommer mange forskellige. Borger oplever, at nogle medarbejdere ikke ved, hvordan man udfører nedre hygiejne på en kvinde. Borger forsøger at forklare det, men oplever, at medarbejderne alligevel finder opgaven vanskelig. Borger finder det meget grænseoverskridende at modtage hjælp til nedre hygiejne, når der kommer så mange forskellige mænd, hun ikke kender.
- Borger oplever, at der er fast medarbejder tilknyttet om aftenen, men når vedkommende har fri, kommer der vikarer, som ikke har det nødvendige kendskab til, hvilken hjælp borger har brug for. Borger udtrykker, at hun får mavepine ved tanken om, hvem der kommer i stedet, når den faste medarbejder har fri. Borger oplyser, at hun et par gange har sagt direkte fra over for hjælp fra nogle medarbejdere. Borger oplyser, at hun er blevet tabt på gulvet et par gange, da medarbejdere ikke havde det nødvendige kendskab til, hvordan hjælpemidler skulle anvendes. Borger nævner som eksempel brugen af drejetårn ved mobilisering.

Medarbejderinterview

Planlæggere fordeler opgaverne mellem medarbejderne. Det er medarbejdernes oplevelse, at man kan komme med input til måden, der planlægges på. Medarbejdere beskriver, at når de modtager aftenens liste med opgaver, følges den oplistede rækkefølge ikke altid, men medarbejderne fordeler opgaverne ud fra den viden de har om borgerne og ud fra hensyntagen til, hvilke tidspunkter der passer den enkelte borger bedst. Opgaverne fordeles også ud fra et fokus på, at medarbejderne udnytter deres tid bedst muligt. Medarbejder beskriver, at når der kommer vikarer, kan disse ikke foretage samme vurdering, og derfor går det nogle gange lidt galt, og borgerne får ikke hjælpen på tidspunkter, de er vant til.

I beskrivelsen af, hvorledes der sikres kvalitet i udførelsen af hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, beskriver medarbejderne fokus på følgende:

- Vigtigt at kende til borgers behov, ønsker og vaner
- Spørge borger og inddrage vedkommende
- Udvide nærvær i plejen og være lyttende
- Sikre kontinuitet i hjælpen
- Møde borger, hvor borger er
- Bruge kropssproget
- Sikre god hygiejne.

Medarbejderne er ikke umiddelbart bekendte med, om der er retningslinjer og instrukser man kan søge vejledning i. En medarbejder udtrykker, at hun har det på rygraden, og at det er sjældent, man bliver præsenteret for opgaver, man ikke ved, hvordan skal løses. Ved tvivl kontaktes sygeplejersken eller social- og sundhedsassistenten.

Medarbejderne beskriver, at man på deres område ikke arbejder med delegering af opgaver i forhold til borgerspecifikke opgaver. Medarbejder fortæller, at man i sin tid arbejdede med kompetenceskemaer, men at man ikke længere har disse.

En medarbejder beskriver, at hun dog har oplevet, at sygeplejerskerne har været så presede på tid, at hun er blevet spurgt, om hun kan varetage nogle enkelte opgaver for dem. Medarbejder er bevidst om at sige fra, hvis ikke hun føler sig kompetent til opgaven. Tilsynet opfordrer afdelingsleder til at gå ind i en nærmere afklaring af ovenstående.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet, faglighed og kontinuitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der udføres hjælp til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen bør rette fokus på, at medarbejderne anvender instrukser og vejledninger som daglige arbejdsredskaber.

3.4 REHABILITERING

Data

Observation

Tilsynet møder ikke medarbejdere i hjemmet under tilsynsbesøget og observerer således ikke udførelse af opgaver relateret til personlig pleje og praktisk støtte under tilsynsbesøget.

Borgerinterview

Borgerne er bevidste om betydningen af at være aktiv i eget liv og værdsætter at blive inddraget mest muligt i plejen.

Borgere beskriver f.eks.:

- Medarbejderne har flere gange italesat betydningen af, at borger selv skal gøre det, hun magter. Borger føler sig motiveret for at gøre det meste selv, men glæder sig også, når medarbejder hjælper lidt ekstra til, hvis energien er opbrugt ved aftenstid
- En borger er bevidst om, at han har komplekse problemstillinger, og at sygdommen påvirker helbredet i sådan en grad, at han stort set kun kan være aktiv under forflytninger. Borger glæder sig over sine mentale ressourcer og oplever, at han stadig kan anvende disse, så der sikres det bedst mulige plejeforløb

- Borger oplever, at medarbejderne er gode til at opfordre borger til at være aktiv
- En borger udtrykker, at hun bestemt kun får hjælp til det, hun ikke selv magter
- En borger fortæller, at hun netop har været til træning og oplever, at indsatsen bidrager til at holde funktionsniveauet
- En borger glæder sig over, at hun selv stadig kan hænge lidt tøj op, selv om hun er kørestolsbruger. Borger sætter en ære i at gøre det, hun magter.

Medarbejderinterview

Medarbejderne kan redegøre for definitionen på den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan borgere medinddrages i mindre gøremål.

Medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan de forholder sig afventende, så borger f.eks. selv kan tage sit tøj af, delvist deltage i den personlige pleje og hjælpe til med anretning af maden.

Medarbejder fremhæver, at man skal forklare borgeren, hvorfor det er vigtigt at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og at man anerkender borgeren for den aktive indsats. Over for borgerne bliver det italesat, at man hjælper med det, de ikke selv kan, men at de ved medinddragelsen kan opleve større livskvalitet og uafhængighed.

En medarbejder fortæller, at hun er fast medarbejder hos en borger med demens. Medarbejderen oplevede, at borgeren ofte sad og ventede på at få sin mad varmet i mikroovnen og forsøgte derfor med god effekt at instruere borgeren i brugen af mikroovnen. Borger har nu nogle gange selv varmet sin mad, når hun kommer på besøg.

Medarbejderne reflekterer sammen over oplevelsen af, at nogle borgere måske godt selv kan udføre en opgave, men ikke helt er så motiverede herfor, idet de er bange for at miste hjælpen helt. Medarbejderne oplever, at for mange borgere oplever det som en stor trykthed og forebyggelse af ensomhed, at der kommer en aftenvagt og ser til dem.

Medarbejderne taler ligeledes ind i oplevelsen af, at det kan være vanskeligt at sikre den rehabiliterende tilgang i alle situationer, da arbejdspresset er stort, og der kan spares tid, hvis medarbejderen selv udfører opgaven. Borgerne udtrykker ikke utilfredshed, når medarbejderne udfører opgaven - snarere tværtimod, ifølge medarbejderne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever medinddragelse i udførelsen af plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Observation

Tilsynet møder ikke medarbejdere i hjemmet under tilsynsbesøget og observerer således ikke kommunikation mellem medarbejdere og borgere.

Borgerinterview

Tilsynet bemærker positivt, at flere af borgerne, der modtager hjælp to-tre gange om aftenen, oplever, at det er samme medarbejdere, der kommer ved hvert af disse besøg.

2 borgere oplever, at der kommer faste medarbejdere i hjemmet. Borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. En borger fortæller, at nogle medarbejdere er søde til at komme ind i stuen til en lille snak, mens maden varmes.

4 borgere giver udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og at dette påvirker både kvaliteten af hjælpen, der leveres, og dialogen med medarbejderne. (Jf. beskrivelserne under mål for personlig pleje og praktisk støtte)

I forhold til spørgsmål om, hvorledes borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, beskriver borgere f.eks.:

- Nogle medarbejdere taler i telefon på et fremmed sprog, mens de er hos borger, hvilket borger finder særdeles utrygt. Borger fortæller, at hun har frasagt sig hjælpen fra en bestemt medarbejder, men har oplevet, at medarbejderen blev ved at komme alligevel
- Det er vanskeligt at kommunikere med nogle af medarbejderne med anden etnisk baggrund. Borger har klaget over dette, men oplevede ikke, at hendes budskab blev så venligt modtaget, hvorfor borger nu finder sig i, at der er nogle medarbejdere, hende og ægtefællen ikke kan kommunikere med. Borger oplever, at nogle medarbejdere har en lidt hård tone og også udviser en lidt hård tilgang i plejen i forhold til ægtefællen
- Omgangstonen er ikke altid lige venlig. Borger fortæller, at hun blev overrasket, da en medarbejder gav udtryk for, at hun vist var noget forkælet. Borger mener ikke, at dette er en respektfuld måde at kommunikere på.
- Utilfreds med, at Hjemmeplejen flere gange har mistet nøglen til borgers bolig.

Medarbejderinterview

Medarbejderne beskriver fokus på at sikre privatlivet ved altid at banke på døren, inden man går ind. Man præsenterer sig ved navn og fortæller, hvad man skal hjælpe med. Det bidrager til borgerens tryghed, når de ved, at medarbejderen har styr på, hvad der skal hjælpes med, ifølge medarbejder.

Medarbejder fortæller, at hun også altid spørger borger, om der er andet, hun kan hjælpe med, inden hun forlader hjemmet.

For at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd beskriver medarbejderne også fokus på følgende:

- Man tager mundbind på, inden man går ind
- Udviser et positivt kropssprog
- Stille og roligt tonefald
- Være lyttende, smilende og udvise professionel adfærd
- Ikke blande privatliv og arbejdsliv - borgerne er som oftest ikke interesseret i at høre om medarbejdernes privatliv, men vil hellere tale om deres egne oplevelser
- Fokus på dialog om muligheder frem for begrænsninger
- Spørge ind til borgers velbefindende

I forhold til dialogen med borgere med demens beskriver medarbejderne fokus på at tale i øjenhøjde og korte og præcise sætninger. Hele tiden sikre, at borger er informeret om, hvad der skal ske. Genkendelighed og struktur er vigtigt for borgere med demens. En medarbejder pointerer, at hvis man altid er smilende i sin adfærd, får man som regel også altid en god kontakt med disse borgere. Smil og positiv tilgang skaber den nødvendige tillid.

Medarbejderne oplyser, at det indimellem kan være vanskeligt ikke at udvise en fortravlet adfærd, da man som oftest er presset på tid.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at alle borgere oplever respektfuld adfærd og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data

Observation

Tilsynet observerer ikke eksempler på sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om.

Hos en sengeliggende borger observerer tilsynet positivt, at borger er lejret med trykaflastende puder.

Borgerinterview

Borgerne giver generelt udtryk for, at de som oftest selv kan tage vare på helbredsmæssige udfordringer. Borgerne beskriver, at de typisk selv kontakter egen læge eller pårørende. Nogle af borgerne fortæller, at de drøfter helbredsmæssige problemstillinger med Hjemmeplejens medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at flere af borgerne oplever, at den manglende kontinuitet i hjælpen påvirker lysten til at gå i dialog med medarbejderne omkring helbredsmæssige problemstillinger.

Medarbejderinterview

Medarbejderne giver udtryk for, at det er en helt grundlæggende del af uddannelsen og varetagelse af jobbet, at man arbejder ud fra en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang.

Medarbejderne beskriver fokus på forebyggelse af dehydrering, god hudpleje, når der udføres personlig pleje, samt fald og tryksårsforebyggelse.

Medarbejderne oplever, at de handler aktivt på de observationer, der gøres hos borgeren, og man forsøger i størst muligt omfang at løse problemet, mens man er i hjemmet.

Når det er nødvendigt, sikres det nødvendige samarbejde med sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenter.

I den forebyggende indsats er der fokus på brugen af hjælpemidler. Medarbejder beskriver muligheden for at kontakte de såkaldte SAFE-terapeuter, når der er behov for terapeutfaglig vurdering og sparring. En medarbejder oplever dog, at det ikke er så ofte, at man i aftenvagten mødes med terapeuterne, da tiden ikke er hertil.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke føler sig tilstrækkelig informeret om Covid-19 situationen, efter at hun kom tilbage fra orlov. Medarbejder kunne godt have tænkt sig introduktion hertil ud over de mails, der er modtaget. Medarbejder mener ligeledes, at der burde være større fokus på at sikre, at vikarer også får den nødvendige information, så alle agerer på samme måde. Tilsynet drøfter ovenstående med afdelingsleder, som vil tage hånd om situationen.

De øvrige medarbejdere føler sig godt informeret om Covid-19 situationen og de gældende retningslinjer, der skal følges.

Medarbejderne oplyser, at de ikke indberetter utilsigtede hændelser, når disse opstår. Typisk tages kontakt til sygeplejersken, som forestår det videre arbejde. Medarbejderne er ikke bevidste om, hvorvidt sygeplejersken indberetter de hændelser, de gør opmærksom på.

Medarbejderne oplever ligeledes ikke, at der foregår opfølgning på utilsigtede hændelser som led i et læringsperspektiv.

Afdelingsleder oplyser, at man er meget bevidst om udfordringen, og at der derfor er igangsat et stort arbejde i forhold til at kvalitetssikre arbejdet med indberetning af utilsigtede hændelser. Udviklingsterapeut, som har en del erfaring på området, er involveret i processen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at borgerne har oplevelsen af, at de selv håndterer helbredsmæssige udfordringer. Det bemærkes, at flere af borgerne oplever, at den manglende kontinuitet i hjælpen påvirker lysten til at gå i dialog med medarbejderne omkring helbredsmæssige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for observationer i relation til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre indberetning og opfølgning på arbejdet med utilsigtede hændelser. Tilsynet anerkender, at der foregår indsatser på området.

3.7 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE**Data**

I forhold til interview af leder af Hjemmeplejen henvises til tilsynsrapporten for Hjemmeplejen for dag, idet leder har både dag og aften som ansvarsområde.

Afdelingsleder for aftenenhederne oplyser, at aftenområdet fra midten af november vil være organiseret med to afdelingsledere fordelt på de to enheder Nord og Syd. Formålet er, at der også om aftenen kan sikres en synlig ledelsesstil.

Afdelingsleder oplyser, at det tværfaglige samarbejde sikres ved, at der i hver vagt er afsat 15 minutter til faglig sparring mellem social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Møderne er obligatoriske og sat ind i medarbejdernes køreplan. Pt. foregår ledelsesmæssig drøftelse af, hvordan man kan ensrette og kvalificere ovenstående mødeaktivitet. Møderne har dog været sat på pause på grund af Covid-19 situationen. I forhold til kompetenceudvikling af medarbejderne beskriver afdelingsleder, at der tilbydes kurser og undervisning inden for emnerne demens, medicin, dokumentation, VAR, pleje og omsorg for døende samt opdatering af uddannelsen for social- og sundhedshjælpere uddannet før 2017.

Afdelingsleder oplyser, at det kan være vanskeligt at motivere medarbejderne til at deltage i de forskellige tilbud, da undervisningen ofte ligger i dagtimer.

Flere kurser er dog blevet pauseret på grund af Covid-19 situationen, men vil blive genoptaget, når det er muligt, og flere emner vil blive bragt i spil.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for.

Medarbejderne oplever ikke umiddelbart, at der er så mange tilbud om kompetenceudvikling. En medarbejder udtrykker, at flere af tilbuddene er målrettet social- og sundhedsassistenter og ikke social- og sundhedshjælpere.

Medarbejder beskriver dog, at hun har fået tilbud om efteruddannelse. Tilsynet bemærker, at medarbejder giver udtryk for at være mindre motiveret hertil.

På spørgsmål om samarbejde med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker fortæller medarbejderne, at det er meget personafhængigt, hvorvidt samarbejdet er velfungerende. Medarbejderne oplever, at der foregår faglig sparring med den kollega, man kører ruten sammen med, og at man i løbet af en vagt får gode faglige drøftelser. Medarbejderne oplever, at der er stort pres på sygeplejerskerne, og det er ikke altid let at få sygeplejersken overtalt til at komme på besøg i hjemmet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der fra øverste ledelses side også er fokus på at sikre rekruttering af de nødvendige faglige kompetencer på aftenområdet samt tilbud om kompetenceudvikling til medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at afdelingsleder har fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for.

Tilsynet vurderer, at der som led i fremadrettet udvikling med fordel kan rettes fokus på Hjemmeplejens samarbejde med Hjemmesygeplejen.

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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

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

4.2 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.