



Tilsynsrapport
Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Kommunal leverandør af hjemmepleje for dag

Uanmeldt opfølgende tilsyn
April 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	DOKUMENTATION	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE	12
3.4	REHABILITERING	14
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	15
3.6	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	17
3.7	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	METODE	19
4.2	VURDERINGSSKALA.....	20

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 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 de 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 - dagområdet. Enhederne Virum, Brede, Lundtofte, Baunehøj og Lyngby Midt
Leder: Helle Christiansen
Dato for tilsynsbesøg: 19. - 23. april 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Tilsynsbesøg hos 15 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med fem medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)
Borgere, som 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 tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Hjemmeplejen (Dag) er, at forholdene kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne, der blev givet ved tilsynet i oktober/november 2020. Som led i opfølgning på anbefalingerne er der udarbejdet en detaljeret handleplan for kommende indsatser. Der er foretaget ledelsesmæssig prioritering af rækkefølgen for arbejdet med de forskellige indsatser, der strækker sig over hele 2021.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen er kommet godt i gang med kvalitetsarbejdet og på flere områder er der opnået forbedringer. Dette ses særligt i forhold til de målrettede indsatser relateret til at sikre større tilfredshed blandt borgerne. Gennem de sidste seks måneder er Hjemmeplejen kommet et godt skridt i den rigtige retning i forhold til at sikre bedre kontinuitet i plejen. Borgere oplever i større grad, at de på hverdage har faste medarbejdere, eller at de er tilknyttet et team. Tilsynet bemærker positivt, at kun et par borgere italesætter oplevelsen af, at enkelte medarbejdere kan udvise en lidt for travlet adfærd. Hjemmeplejen har ligeledes gennem undervisning og løbende faglig dialog, arbejdet målrettet med at sikre medarbejdernes kendskab til arbejdet med instrukser, så disse i højere grad indgår som et naturligt arbejdsredskab i den daglige praksis. Ligeledes har Hjemmeplejen implementeret såkaldte refleksionsrum som led i at højne medarbejdernes evne til faglig refleksion. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne giver udtryk for at have stor glæde og fagligt udbytte heraf. Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen er i en god proces med kvalitetsarbejdet, men det konstateres samtidigt, at man endnu ikke er helt i mål hermed.

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen fortsat har udfordringer relateret til at sikre kontinuitet i plejen, hvad angår borgere, der modtager hjælp i weekender samt en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er faglig bevidsthed om de udfordringer, der resterer i Hjemmeplejen, og at det har den nødvendige ledelsesmæssige prioritering, at tiltagene i den udarbejdede handleplan følges stringent gennem hele året.

Tilsynet gennemgår dokumentation i forhold til 15 borgere.

Under tilsynets gennemgang af dokumentationen konstateres det, at Hjemmeplejen har arbejdet målrettet med kvalitetssikring af dokumentationen, og at der er opnået visse forbedringer heraf. Det er dog tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen stadig har en udfordring i forhold til at sikre, at der er udarbejdet døgnrytmeplan for alle borgere, og at denne fremstår ajourført, handlevejledende og individuelt beskrevet. Dokumentationen under "Generelle oplysninger" har mangler og har derfor i mindre grad værdi i forhold til at sikre det gode borgerforløb. Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen ligeledes bør skærpe fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget Sundhedslovsindsats opstartes hos borgeren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Tilsynet vurderer dog, at Hjemmeplejen endnu ikke er helt i mål i forhold til at sikre, at medarbejderne har en fælles forståelse for dokumentationspraksis i forhold til arbejdet med døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger. Yderligere er det tilsynets vurdering, at nogle medarbejdere virker lidt usikre i forhold til dokumentationen, hvad angår opgaveoverdragede indsatser.

Tilsynet vurderer, at den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgernes aktuelle behov samt i overensstemmelse med borgernes egne forventninger og oplevelse af behov.

Borgerne oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, når det er de faste medarbejdere, der kommer. Borgerne italesætter, at de har en fast medarbejder eller er tilknyttet et fast team. Borgerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten på hverdage og i dagtimer, hvorimod borgerne generelt oplever, at der i weekenderne kommer mange vikarer/afløsere og forskellige medarbejdere.

På spørgsmål relateret til hjælpen til praktisk støtte svarer størstedelen af borgerne, at de er tilfredse med leverandørerne af vasketøjsordning og indkøbsordning. I forhold til hjælpen til rengøring beskriver flere borgere oplevelsen af, at medarbejderne gør, hvad der er muligt på den tid, de har til opgaven, men at den visiterede tid til rengøring er sparsom, og at det ikke kan undgås, at kvaliteten påvirkes heraf.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever god dialog og kontakt med medarbejderne, der kommer i hjemmet. Borgerne beskriver medarbejderne som venlige, søde og imødekommende. Borgerne oplever, at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd. En enkelt borger har oplevet mindre respektfuld adfærd fra medarbejderes side. Tilsynet drøfter den konkrete hændelse med afdelingslederen, som vil tage hånd om sagen. Borgerne oplever god støtte fra Hjemmeplejen i forhold til sundhedsmæssige problemstillinger.

Under gruppeinterviewet redegør medarbejderne fagligt for faktorer, der har betydning for hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvordan der kan søges viden i instrukser og VAR, og at medarbejderne har forståelse for vigtigheden af at anvende arbejdsredskaberne i det daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for observationer i relation til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender mulighederne for tværfaglig sparring som led i vidensdeling og udveksling af erfaringer for at sikre fastholdelse og udvikling af borgernes ressourcer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt har den nødvendige viden om, hvilken kontrol der skal udføres, før der sker udlevering af dispenseret medicin. Tilsynet vurderer dog, at et par medarbejdere beskriver delvise observationer og enkelte handlinger, som ikke følger gældende praksis.

Medarbejderne giver udtryk for, at deres faglige kompetencer matcher deres opgaver og at der har gode muligheder for tværfaglig sparring. Det tværfaglige samarbejdes opleves velfungerende, og medarbejderne italesætter, at de allerede har haft udbytte af de etablerede refleksionsrum.

Ledelsesmæssigt er der fokus på rekruttering af de nødvendige faglige kompetencer. COVID-19 situationen har givet visse udfordringer - blandt andet i forhold til fastholdelse af det etablerede tværfaglige samarbejde. Hjemmeplejen har dog formået at fortsætte mødevirksomhed omkring dele af de tværfaglige fora, som f.eks. triagemøder, refleksionsrum samt møder på enhedsniveau og samtidigt sikre overholdelse af gældende restriktioner i forhold til forsamlingsforbud.

I forhold til arbejdet med opfølgning på utilsigtede hændelser oplyser leder, at det har været nødvendigt med en ledelsesmæssig prioritering af de samlede indsatser, og at man derfor ikke er nået helt i mål med arbejdet med utilsigtede hændelser. Hjemmeplejen har ifølge den udarbejdede handleplan planlagt tiltag i løbet af 2021, som vil bidrage til at sikre den nødvendige kvalitet i arbejdet med de utilsigtede hændelser.

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 Hjemmeplejens fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen fortsætter det igangsatte arbejde med kvalitetssikring af dokumentationen i døgnrytmeplanerne, og at arbejdet får høj prioritet.
2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejderne har en fælles faglig forståelse for dokumentationspraksis i forhold til arbejdet med døgnrytmeplaner.
3. Tilsynet anbefaler, at der i kvalitetssikringen af dokumentationen rettes fagligt fokus på dokumentationen under "Generelle oplysninger", så beskrivelserne heri kan bidrage til at sikre de gode borgerforløb.
4. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen skærper fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget indsats fra Hjemmesygeplejen opstartes. Herunder anbefaler tilsynet, at der implementeres indsatser, så medarbejdernes faglige forståelse for arbejdet med dokumentation i forhold til opgaveoverdragede indsatser højnes.
5. Tilsynet anbefaler, at der i kvalitetsarbejdet omkring kontinuiteten rettes et særligt fokus på, hvorledes der kan sikres bedre kontinuitet i den pleje, som borgerne modtager i weekenderne. Herunder anbefaler tilsynet, at der som led i at højne borgernes tilfredshed implementeres indsatser, så det sikres, at vikarer og afløsere har det nødvendige kendskab til borgernes behov og særlige ønsker for, hvorledes hjælpen skal udføres.
6. Tilsynet anbefaler, at der med udgangspunkt i gældende instruks sker undervisning og vejledning af medarbejderne i, hvilken kontrol der skal udføres i forbindelse med udlevering af dispenseret medicin.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved sidste tilsyn i oktober/november 2020 blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, medarbejdernes kendskab til instrukser, borgernes tilfredshed i forhold til kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen, medarbejdernes faglighed og evnen til faglig refleksion, borgernes oplevelse af travlhed blandt medarbejderne samt arbejdet med opfølgning på utilsigtede hændelser.</p> <p>Hjemmeplejen har udarbejdet en detaljeret handleplan for, hvorledes der skal ske opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Leder henviser til de nærmere detaljer i handleplanen, og tilsynet får udleveret kopi heraf. Tilsynet får oplyst, at man endnu ikke er færdig med arbejdet, men fortsat arbejder målrettet med de konkrete tiltag. Leder beskriver blandt andet, hvordan der på trods af COVID-19 situationen er gennemført undervisning af medarbejderne samt gennemført audits på dokumentationen. Alle social- og sundhedshjælpere har for ca. en måned siden fået tildelt ekstra tid målrettet arbejdet med dokumentationen. Der er sket udpegning og uddannelse af frontløbere, der har medansvar for at sikre opfølgning og korrekt dokumentation. Det er leders oplevelse, at man er kommet langt, men ledelsen erkender samtidig, at processen er tidskrævende, og at man endnu ikke er helt i mål.</p> <p>Leder oplyser, at det er en ekstra udfordring, at nogle af Hjemmeplejens medarbejdere har stave- og læsevanskeligheder. I arbejdet med at forbedre medarbejdernes skriftlige kompetencer motiveres medarbejderne til at anvende en særlig app, og tilbagemeldingerne ved brugen af app'en har været meget positive.</p> <p>I forhold til anbefaling om at sikre medarbejdernes kendskab og brug af instrukser, særligt i relation til udlevering af dispenseret medicin, har der været tilbud om såvel online som fysisk undervisning i alle instrukser og brugen af VAR. Hjemmeplejen er endnu ikke helt i mål med undervisningen af alle medarbejdere. Afdelingsledere laver stikprøvekontrol ved at have faglig dialog med medarbejderne om deres arbejdsgang på udlevering af dispenseret medicin.</p> <p>I arbejdet med opfølgning på anbefalinger relateret til kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen og anbefalingen i forhold til fokus på at styrke medarbejdernes faglighed har Hjemmeplejen implementeret nye tiltag.</p> <p>F.eks. er der rettet fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mere systematisk brug af planlæggermanual • Forventningsafstemning med borgerne i form af øget fokus på italesættelse af, at borgerne kan forvente tilknytning til et team • Der er udarbejdet en pjece i forhold til ovenstående, og denne er udleveret til borgerne • Fokus på at sikre inddragelse af afdelingsledere, når der vurderes behov for ledelsesmæssig aktion • Afdelingsledere tilbyder hjemmebesøg hos borgere med komplekse problemstillinger, når der skønnes behov herfor • Brug af relevant ledelsesinformation i form af data på de forskellige ruter • Videreudvikling af den faglige ledelse med afdelingslederens tilstedeværelse på triagerings- og rehabiliteringsmøder • Der er etableret reflekterende teams og såkaldte refleksionsrum
------	--

- Det daglige samarbejde mellem Hjemmepleje, Sygeplejevisitationen og Visitationen er øget for at sikre større fælles faglig forståelse for den visiterede tid, der skal være i overensstemmelse med borgers behov.

Leder beskriver, at ovenstående tiltag kræver stor opmærksomhed, og at udfordringerne ikke er løst over få måneder. Leder italesætter, at man er kommet langt i processen med at sikre bedre kontinuitet i plejen, men er bevidst om, at man endnu ikke er i mål. Leder oplever, at Hjemmeplejens planlæggere er kompetente og har stor opmærksomhed på udfordringerne.

I forhold til anbefaling om, at der ikke må italesættes eller udvises travlhed over for borgerne, har der været dialog med medarbejderne om, hvordan den respektfulde kommunikation og adfærd sker i praksis. Yderligere har der været fokus på at imødekomme behov for lidt ekstra tid, når der er tale om en længere køretur, eller når medarbejderen kører ruten på cykel.

Endelig fik Hjemmeplejen anbefaling i forhold til arbejdet med opfølgning på utilsigtede hændelser. Leder beskriver, at der er lavet op til flere hændelsesanalyser, og på skift er afdelingsledere, som led i læring og vidensdeling, blevet bedt om at fremlægge en konkret hændelse med efterfølgende beskrivelse af håndteringen heraf. Det er leders oplevelse, at der stadig udestår en del arbejde i forhold til de utilsigtede hændelser, men at man i kvalitetsarbejdet har været nødt til at foretage en ledelsesmæssig prioritering af de forskellige tiltag.

Hjemmeplejen har planlagt flere forskellige tiltag for resten af 2021. De konkrete tiltag fremgår af handleplanen for 2021.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er arbejdet målrettet og fagligt orienteret med opfølgning på anbefalinger givet ved sidste tilsyn i oktober/november 2020.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejens iværksatte tiltag har bidraget til, at man er kommet et godt skridt videre i den rigtige retning og allerede har opnået visse forbedringer i relation til at sikre højere tilfredshed blandt borgerne, hvad angår hjælpen, der leveres på hverdage og i dagtimer. Ligeledes ses forbedringer i forhold til at højne medarbejdernes evne til faglig refleksion.

Det er dog tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen endnu ikke er i mål i forhold til arbejdet med dokumentationen samt i forhold til at sikre borgernes tilfredshed med kontinuiteten af hjælpen i weekender.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen i den daglige praksis arbejder med såvel indberetning som opfølgning på utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer, at Hjemmeplejen har planlagt tiltag i løbet af 2021, som yderligere vil bidrage til, at den nødvendige kvalitet fremadrettet sikres.

3.2 DOKUMENTATION

Data

Tilsynet gennemgår dokumentation på 15 borgere.

Døgnrytmeplanen:

Der er udarbejdet døgnrytmeplan for 13 ud af 15 borgere. For to borgere mangler udarbejdelse af døgnrytmeplan.

Døgnrytmeplanen for otte ud af 13 borgere indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af, hvorledes hjælpen til personlig pleje skal udføres. Borgers og medarbejders indsats er generelt tilfredsstillende beskrevet i døgnrytmeplanen, og således beskrives, hvorledes der sker en rehabiliterende tilgang i hjælpen, der leveres.

Under feltet "Særlig opmærksomhed" ses relevante beskrivelser, som har betydning for at sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med borgers vaner, ønsker og udfordringer. Tilsynet bemærker ligeledes positivt, at beskrivelserne ofte er af sundhedsfremmende og forebyggende karakter.

F.eks. ses beskrivelser af:

- Særligt fokus på ernæring, væske og fejlsynkning
- Behov for opfordring og motivation til at være aktiv og anvende egne ressourcer
- Fokus på at sikre struktur i hjemmet
- At borger ikke ønsker brug af sæbe ved personlig pleje

I forhold til fem borgere har døgnrytmeplanen delvise mangler. Der observeres følgende mangler:

- Hjælpen til personlig pleje og mobilisering er ikke handlevejledende beskrevet. F.eks. beskrives plejen med enstavelsesord som "Personlig pleje 3" og "Mobilitet 4". Borgers behov for støtte til mad fremgår ikke beskrevet. Yderligere ses, at der er forskellige angivelser af borgers vægt i døgnrytmeplanen for dag og døgnrytmeplanen for aften. Det skønnes ikke hensigtsmæssigt at dokumentere vægtmålinger i døgnrytmeplanen. Vægtmålinger bør dokumenteres under "Målinger"
- Hjælpen til bad er ikke beskrevet handlevejledende. Det fremgår kun, at der skal ydes "Fuld hjælp"
- For tre borgere mangler beskrivelse af behovet for støtte til mad.

Tilsynet bemærker, at der generelt ikke sker en systematisk og ensartet beskrivelse af hjælpen til rengøring og de særlige forhold, der gør sig gældende for den enkelte borger. I alt modtager 13 borgere får hjælp til rengøring. For to af disse borgere mangler døgnrytmeplanen helt at blive udarbejdet.

I otte ud af elleve journaler bemærker tilsynet, at beskrivelsen enten helt mangler, eller at denne ikke er tilstrækkelig handlevejledende. Hjælpen til rengøring ses f.eks. beskrevet som "Rengøring 3" eller "Rengøring 6".

Tilsynet drøfter nogle særlige tekniske forhold i omsorgssystemet, hvad angår oprettelse og arbejdet med døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger. Hjemmeplejens ledelse og udviklingsterapeuter erkender, at ikke alle medarbejdere har opnået en sådan fuld fortrolighed med omsorgssystemet, så der sker korrekt oprettelse af døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger. Konsekvensen af ovenstående betyder f.eks., at en borgers behov for støtte til mad eller støtte til et ugentligt bad ikke fremgår som en del af døgnrytmeplanen, men dette fremgår beskrevet i en handlingsanvisning, hvilket ikke er korrekt ifølge kommunens praksis.

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger relateret til Sundhedsloven, hvor der er tale om en opgaveoverdraget indsats fra Hjemmesygeplejen til Hjemmeplejen.

Tilsynet observerer flere mangler i forhold til ovenstående. F.eks. observeres følgende mangler:

- Opfølgingsdatoen er forældet. I flere tilfælde ligger seneste opfølgning mere end et år tilbage
- Handlingsanvisninger er ikke handleanvisende - f.eks. i forhold til medicinadministration (støtte til medicinindtagelse) og øjendrypning
- Handlingsanvisninger mangler opdatering i forhold til borgeres aktuelle situation
- I enkelte tilfælde mangler handlingsanvisningen helt at blive udarbejdet.

Tilsynet er bevidst om, at det er Hjemmesygeplejens ansvarsområde at sikre korrekt udarbejdelse af handlingsanvisninger relateret til indsatser efter Sundhedsloven. Tilsynet italesætter dog, at Hjemmeplejen bør skærpe fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget indsats igangsættes.

Generelle observationer:

For seks borgere foreligger meget tilfredsstillende dokumentation under feltet "Generelle oplysninger". Beskrivelserne har værdi for borgerforløbet. For ni borgere er beskrivelserne meget sparsomme eller ikke ajourførte. For nogle af borgerne mangler beskrivelsen helt.

Dokumentation under "Observationer":

Ved gennemgang af de seneste notater under feltet "Observationer" ses relevante beskrivelser af observationer og handlinger. Således ses dokumentation af den løbende opfølgning på de observationer, som medarbejderne har gjort, og hvordan der er handlet herpå. Der ses f.eks. beskrivelser af:

- Støtte til hospitalsbesøg og påmindelser om ambulante tider
- Opfølgning på borgeres hudproblemer
- Fokus på psykisk pleje og omsorg
- Fokus på ernæring
- Fokus på borgeres indtagelse af medicin
- Observation og handling ifm. borgeres smerte-problematik.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger. Det er sygeplejerskernes ansvar at udarbejde handlingsanvisninger for Sundhedslovsindsatser.

Medarbejderne redegør for, at det er kontaktpersonens ansvar at udarbejde døgnrytmeplaner, og at beskrivelserne er individuelle og handlevejledende i forhold til borgernes behov for hjælp igennem hele døgnet. Medarbejderne beskriver fokus på, at beskrivelserne skal tage udgangspunkt i borgernes ressourcer.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne under gruppeinterviewet beskriver en lidt forskellig opfattelse af, hvordan der sker dokumentation af de opgaveoverdragede opgaver. Ifølge medarbejderne har der været lidt forvirring om, hvad der skal dokumenteres i døgnrytmeplanerne, og hvornår der skal oprettes en handlingsanvisning.

Et par af medarbejderne fastholder og pointerer på korrekt vis, at det udelukkende er indsatser efter Serviceloven, der skal beskrives i døgnrytmeplanerne, og at indsatser efter Sundhedsloven skal beskrives i en handlingsanvisning.

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med frontløbere og ambassadører, som står til rådighed for de øvrige medarbejdere i forhold til dokumentationsopgaven. Frontløberne støtter medarbejderne i arbejdet med dokumentationen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er nogenlunde fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet.

Ifølge medarbejderne har de fået tildelt ekstra minutter til dokumentationen. De ekstra minutter vurderes af medarbejderne som meget brugbare.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen stadig har en udfordring i forhold til at sikre udarbejdelse af handlevejledende og individuelt udarbejdede døgnrytmeplaner.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen bør skærpe fokus på, at der altid foreligger den nødvendige dokumentation, før en opgaveoverdraget indsats fra Hjemmesygeplejen opstartes hos borgeren.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige dokumentation under "Generelle oplysninger".

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Tilsynet vurderer dog, at dokumentationspraksis i forhold til arbejdet med døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger ikke er tilstrækkeligt tydeligt for medarbejderne, samt at nogle medarbejdere virker lidt usikre i forhold til dokumentationen, hvad angår opgaveoverdragede indsatser.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Data

Observation:

Tilsynet møder ikke medarbejdere på tilsynstidspunktet, der udfører hjælp til personlig pleje, og observerer således ikke udførelse af dette i praksis.

Tilsynet observerer sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes behov.

Borgerne er soignerede, svarende til deres levevis. Boliger fremstår renholdte, svarende til borgernes levevis.

Borgerinterview:

Hjælpen til personlig pleje:

Borgerne giver udtryk for, at den visiterede hjælp til personlig pleje stemmer godt overens med deres behov og forventninger.

Borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, når det er de faste medarbejdere, som kommer. Borgerne beskriver oplevelsen af, at der generelt er god kontinuitet i hjælpen på hverdage og i dagtimer.

Størstedelen af borgerne italesætter, at de har en fast medarbejder eller et team tilknyttet. Flere af borgerne omtaler de faste medarbejdere ved navn. Borgerne fremhæver, at det giver tryghed i hverdagen, at de faste medarbejdere har et godt kendskab til deres ønsker, vaner og særlige behov.

Enkelte borgere pointerer, at på trods af, at de har faste medarbejdere, kommer der stadig forskellige medarbejdere på hverdage og i dagtimer. Borgerne udtrykker samtidig forståelse for, at den faste medarbejder også skal have fri eller kan være ramt af sygdom.

Tilsynet bemærker positivt, at borgere, som modtager hjælp flere gange i døgnet på grund af komplekse plejebestanden, beskriver oplevelsen af, at de er tilknyttet et fast team, som kommer på tidspunkter, der passer godt ind i deres døgnrytme. Tilsynet taler f.eks. med en borger, som får hjælp syv gange i døgnet. Borger beskriver, at hjælpen fungerer 100%, og at borger er meget taknemlig for den gode kvalitet og faglighed i leveringen af indsatserne.

Tilsynet bemærker, at når der stilles spørgsmål til borgernes oplevelse af tilfredshed med hjælpen i weekender i dagtimerne, beskriver flere borgerne oplevelsen af, at der kommer mange forskellige medarbejdere, og at det ofte opleves, at medarbejderne, der kommer i weekenderne, ikke altid har tilstrækkelig viden om, hvilken opgave der skal udføres eller mangler de faglige kompetencer til at udføre opgaven korrekt.

Borgerne nævner f.eks., at vikarer og afløsere ikke har viden om deres særlige ønsker til udførelsen af hjælpen, samt at nogle ikke har kendskab til, hvordan støtten til påsætning af støttestrømper skal udføres korrekt. Andre borgere oplever, at hjælpen om morgenen i weekenderne udføres for sent i forhold til deres døgnrytme.

Tilsynet drøfter ovenstående med nogle af afdelingslederne. Tilsynet får oplyst, at Hjemmeplejens fastansatte medarbejdere arbejder hver 3. weekend, og for at fastholde dette interval er det nødvendigt at anvende vikarer og afløsere i weekendvagter. Størstedelen af de fastansatte medarbejdere foretrækker weekendvagt hver 3. weekend, og som led i fastholdelse af disse, ser man sig nødsaget til at bruge vikarer og afløsere.

Hjemmeplejen har italesat over for de fastansatte, at der er behov for flere faste medarbejdere i weekenderne, og enkelte medarbejdere tager frivilligt ekstra weekendvagter eller arbejder hver 2. weekend.

Hjælpen til praktisk støtte:

Tilsynet bemærker, at flere borgere giver udtryk for, at den visiterede tid til rengøring er meget sparsom, og at kvaliteten påvirkes heraf. Borgerne udtrykker f.eks., at det er begrænset, hvad medarbejderne kan nå på den korte tid, men at medarbejderne gør, hvad de kan for at nå mest muligt. Nogle borgere beskriver, at de selv supplerer rengøringshjælpen ved at købe sig til privat hjælp.

Borgere, der er visiteret til indkøbsordning og vaskeriordning, udtrykker generelt tilfredshed hermed. En enkelt borger udtrykker dog utilfredshed med, at en leverandør henter og bringer vasketøj kl. 7.00 om morgenen. Borger har netop henvendt sig til leverandøren med sin utilfredshed.

Tilsynets bemærkninger i forhold til borgeres beskrivelser af hjælpen om aftenen og natten:

Tilsynet bemærker, at fire borgere under interviewet med den tilsynsførende udtrykker mindre tilfredshed med hjælpen for aften og/eller nat.

Borgerne beskriver f.eks. utilfredshed med varierende kvalitet af hjælpen, idet der kommer mange forskellige medarbejdere om aftenen, eller at der er lang ventetid på besvarelse af nødkald om natten. En borger har oplevet, at aftenmedarbejderne har italesat, at de ikke har tid til at hjælpe borger op at sidde i kørestolen, når borger ønsker det. En borger oplever, at hjælpen til at komme i seng leveres på et alt for tidligt tidspunkt i den ene uge. Borger har fået oplyst af aftenmedarbejderne i den pågældende uge, at hjælpen ikke kan ændres til et senere tidspunkt.

Idet der udføres særskilt tilsyn med Hjemmeplejen for aften, påvirker borgernes manglende tilfredshed med hjælpen for aften og nat ikke den samlede tilsynsvurdering af Hjemmeplejen, der dækker dag-området.

Tilsynet har drøftet borgernes oplevelser med afdelingslederne for dagområdet, som vil sikre, at de respektive ledere af Hjemmeplejen for aften bliver orienteret om ovenstående.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Ifølge medarbejderne sikres en høj kvalitet i plejen ved at skabe tryghed, tillid og en god relation til borgerne. Det betyder desuden meget for kvaliteten, at der er kontinuitet i den hjælp, der leveres, ifølge medarbejderne. Medarbejderne nævner ligeledes hygiejne som en af de faktorer, der er vigtige for at sikre en personlig pleje af høj kvalitet. En medarbejder redegør fagligt korrekt for brugen af værnemidler. Instrukser, vejledninger og procedurer vedrørende fx hygiejne findes via "Kompasset" og gennem brugen af VAR. Medarbejderne fortæller, at de i høj grad gør brug af VAR, f.eks. i forbindelse med oplæring af elever.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres i forbindelse med udlevering af dispenseret medicin/medicinæske.

Tilsynet bemærker dog, at en medarbejder beskriver, at hun ved udlevering af medicin anvender medicinlisten, der ligger i borgerens hjem. Under gruppeinterviewet gør en anden medarbejder korrekt opmærksom på, at denne praksis ikke længere er gældende, idet alle medicinlister skal søges elektronisk.

Tilsynet bemærker yderligere, at en medarbejder italesætter, at hun også foretager vurdering af, om den dispenserede medicin er korrekt ved at se på farven og størrelsen på de forskellige tabletter. Under gruppeinterviewet foregår faglig refleksion over medarbejderens beskrivelse, og det præciseres, at medarbejderens kontrol ikke er relevant og muligt i praksis.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgernes aktuelle behov samt i overensstemmelse med borgernes egne forventninger og oplevelse af behov.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, når det er de faste medarbejdere, der kommer.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever god kontinuitet i hjælpen på hverdage og i dagtimer. Borgerne italesætter, at de har en fast medarbejder tilknyttet, eller at det er et fast team, der kommer.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre større kontinuitet og tilfredshed blandt borgerne, hvad angår hjælpen i weekender.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den visiterede tid til rengøring er sparsom, og at kvaliteten påvirkes heraf på trods af, at medarbejderne gør, hvad der er muligt inden for den afsatte tidsramme. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt er tilfredse med både indkøbsordning og vaskerordning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for faktorer, der har betydning for hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvordan der kan søges viden i instrukser og VAR, og at disse anvendes som arbejdsredskaber i det daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har viden om, hvilken kontrol der skal udføres, før der sker udlevering af dispenseret medicin. Tilsynet vurderer dog, at et par medarbejdere beskriver delvise observationer og enkelte handlinger, som ikke følger gældende praksis.

3.4 REHABILITERING**Data****Borgerinterview:**

Borgerne giver udtryk for, at de under udførelse af hjælpen oplever medinddragelse af egne ressourcer. Tilsynet bemærker positivt, at flere borgere er meget bevidste om at anvende egne ressourcer og oplever livskvalitet ved at gøre mest muligt selv.

Borgere kommer blandt andet med følgende beskrivelser:

- Borger klarer selv en del af den personlige pleje og er glad for at kunne dette, så længe det er muligt. Borger beskriver, at såvel pårørende som medarbejderne, der kommer i hjemmet, giver en god støtte, så vedkommende kan have en god hverdag
- Borger udtrykker stolthed over, at hun på trods af meget høj alder stadig selv kan gå til frisør, læge og lignende. Borger har oplevelsen at være meget inddraget i hjælpen. Når borger modtager hjælp til bad, klarer hun selv mindre opgaver. Borger beskriver som eksempel, at når medarbejder har givet shampoo i håret, kan hun selv vaske det
- Borger er kørestolsbruger og kan selv lave lidt mad og køre omkring i boligen, hvilket bidrager til oplevelsen af livskvalitet i hverdagen. Borger fortæller, at hun gives muligheden for at gøre det, hun selv kan, når hun modtager plejen
- Borger er bevidst om, at han selv skal klare praktiske gøremål, men udtrykker med et smil, at han har svært ved at få det gjort
- Borger fortæller, at hun har stigende vanskeligheder ved selv at klare badet. Medarbejderne har ofte forsikret borger om, at hun bare skal sige til, hvis hun har brug for mere hjælp. Borger finder dette meget betryggende, men insisterer på at klare opgaven selv, så længe hun magter det
- En borger føler sig meget privilegeret i sit liv trods svært handicap. Borger fortæller, at hun har meget begrænsede ressourcer, men glæder sig over de små ting, hun kan, som f.eks. at forflytte sig i sin kørestol, drikke og spise selv

- En borger holder i hævd, at hun skal gøre alt det, hun selv kan. Borger fortæller, at hun gerne vil styrke sin gangfunktion, og derfor hun er begyndt at gangtræne med den faste medarbejder. Borger glæder sig over, at balancen nu er blevet så god, at medarbejderen ikke længere behøver at gå bag ved med kørestolen i tilfælde af falduheld. Borger oplever, at gangtræningen med medarbejderen også har medvirket til, at borger nu selv kan varetage toiletbesøg, hvilket giver borger den ønskede frihed
- En borger roser den faste medarbejder for indsatsen med at finde de rette hjælpemidler. Borger har haft problemer med mobilisering i forbindelse med forflytninger og oplever, at medarbejderen var meget faglig bevidst om at tage udfordringen op og finde en god løsning.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at gøre brug af den hverdagsrehabiliterende tilgang i plejen, men også i relation til f.eks. måltidet. Medarbejderne beskriver vigtigheden af at være motiverende, rosende og anerkendende for at give borgerne en oplevelse af succes og værdighed. Medarbejderne oplever, at det indimellem kan være svært at motivere borgerne til at gøre mest muligt selv. Ifølge medarbejderne er det i disse situationer meget vigtigt at tale med borgerne om, hvorfor det er vigtigt, at de gør brug af egne ressourcer. Medarbejderne forklarer, at det kan være værdifuldt at sparre med kolleger, f.eks. i forbindelse med ”refleksionsrum”, for at få en fælles bevidsthed, ensartet tilgang og gode idéer til at motivere borgerne og arbejde rehabiliterende.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever medinddragelse i udførelsen af plejen, og at borgerne føler sig motiverede for at klare flest mulige opgaver, så længe de magter.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udnytter mulighederne for fagligt at sparre med kolleger som led i vidensdeling og udveksling af erfaringer.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Observation:

Tilsynet møder enkelte medarbejdere i hjemmet under besøget hos borgerne. Der observeres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Borgerinterview:

Borgerne beskriver god dialog og kontakt med de faste medarbejdere, der kommer i hjemmet. Borgerne beskriver medarbejderne som venlige, søde og imødekommende. Flere borgere udtrykker, at kommunikationen med afløsere og vikarer kan være påvirket af, at man ikke kender hinanden så godt, men at de i størstedelen af tilfældene altid oplever respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

Borgere kommer blandt andet med følgende beskrivelser:

- Når borger henvender sig på kontoret for ændringer af hjælpen, bliver hun altid godt modtaget og hendes ønsker indfriet
- Borger beskriver, at hun hygger sig med medarbejderne, og at tonen ofte er humoristisk, hvilket borger sætter pris på
- Borger udtrykker med et smil, at medarbejderne kender hende godt og forstår alle hendes særheder

- En borger beskriver, at medarbejderne er meget opmærksomme på at gøre det hele så godt for borgeren som muligt. Borger fremhæver den faste medarbejder og beskriver, at vedkommende altid sikrer sig, om der er mere hun kan hjælpe med, før hun går videre
- En borger har gennem tiden mødt et par medarbejdere, som ikke talte i en respektfuld tone, men så fik borgeren sagt fra, og siden har der ikke været problemer. Borger pointerer, at man som borger også selv har et ansvar for at sikre den gode dialog og kontakt.

Tilsynet bemærker positivt, at kun et par borgere italesætter oplevelsen af, at enkelte medarbejdere kan udvise en lidt fortravlet adfærd.

En enkelt borger har oplevet mindre respektfuld adfærd fra medarbejderes side. Borger fortæller om en nylig hændelse, hvor der er to medarbejdere i hjemmet. Den ene medarbejder dispenserer medicin, og den anden medarbejder hjælper borger med den personlige pleje. Borger overværer, at de to medarbejdere taler sammen på deres fælles modersmål, som borger ikke forstår. Borger udtrykker utryghed ved situationen.

Et par borgere og en pårørende udtrykker undren over for, at nogle medarbejdere taler så dårligt dansk og beskriver, at der indimellem opstår en sproglig barriere.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne giver følgende eksempler på, hvad der er vigtigt for at etablere en god relation og kommunikation med borgerne:

- Kropssprog
- Mimik
- Øjenkontakt
- Nærvær
- Aktiv lytning
- En positiv tilgang
- Udvide empati

Ifølge medarbejderne er det desuden vigtigt at udvise respekt for den enkelte borgers hjem ved altid at ringe på og præsentere sig, når man træder ind i borgerens hjem. Det er vigtigt at være imødekommende og at møde borgerne, hvor de er på dagen. Medarbejderne er opmærksomme på at udvise en professionel adfærd ved at være rolige og udstråle, at de kender til borgernes behov for hjælp. Denne information opnås ved at orientere sig i døgnrytmeplaner og seneste observationer, men også via løbende dialog med borgerne. Det er desuden vigtigt ikke at virke fortravlet og at tage sig tid til at løse opgaverne grundigt og ordentligt, ifølge medarbejdere. En medarbejder forklarer, at borgerne indimellem kan finde på at spørge medarbejderne, om de har travlt. I disse situationer gør medarbejderne meget ud af at forsikre borgerne om, at de har lige præcis så meget tid, som de skal bruge hos de pågældende borgere, og at de ikke skal bekymre sig.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever god dialog og kontakt med medarbejderne, der kommer i hjemmet. Borgerne beskriver medarbejderne som venlige, søde og imødekommende.

Tilsynet vurderer, at en enkelt borger har oplevet mindre respektfuld adfærd fra medarbejderes side. Tilsynet drøfter den konkrete hændelse med afdelingslederen, som vil tage hånd om sagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	<p><u>Observation:</u></p> <p>Tilsynet ser ikke eksempler på sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om.</p> <p>Tilsynet aflægger blandt andet besøg hos borgere med komplekse plejebenhov. Hos disse borgere bemærkes det positivt, at der er sat rigeligt med drikkevarer frem, så borger selv kan forsyne sig. På en borgers bord ligger en seddel, hvorpå det beskrives, hvordan drikkevarer skal sættes på en særlig dækserviet/måtte, så borger selv kan håndtere bæger med drikkevarer. Tilsynet bemærker, at instruktionerne er fulgt.</p> <p><u>Borgerinterview:</u></p> <p>Ingen borgere har oplevet helbredsmæssige udfordringer, der ikke er blevet taget hånd om. Borgerne beskriver god støtte fra Hjemmeplejen, når helbredet svigter.</p> <p>Flere borgere forklarer, at de stadig selv kan kontakte egen læge ved behov.</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne gør mange gode ting, som man ikke forventer, de gør. Medarbejderne er meget opmærksomme på borgerens hudproblemer, og borger er helt tryk ved, at medarbejderne siger til, hvis de observerer forandringer. Borger beskriver ligeledes, at man altid kan stille spørgsmål, hvis man bliver i tvivl om noget.</p> <p>En borger beskriver, at medarbejderne er meget grundige i udførelsen af hjælpen til nedre personlig hygiejne. Borger oplever at blive lejret godt gennem brugen af hjælpemidler og ud fra fokus på at forebygge tryksår.</p> <p>En borger synes ikke umiddelbart, at hun har sundhedsmæssige problemer, noget der gør ondt eller generer. Borger føler sig i gode hænder og oplever, at medarbejderne har styr på det. Borger glæder sig over at have fået bevilget en del hjælpemidler, da disse gør en stor forskel i hverdagen. Borger er dog lidt ked at have taget på i vægt, men fortæller samtidig, at Hjemmeplejen har foranlediget kontakt til en diætist, som nu har givet god kostvejledning.</p> <p>En borger har en ambulant tid på hospitalet og glæder sig over, hvordan medarbejder har hjulpet med lån af transport-kørestol.</p> <p><u>Gruppeinterview af medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i relation til væskeindtag, ernæring, fald og tryksår. I forhold til ernæring fortæller medarbejderne, at de sørger for at tilbyde borgerne proteindrikke og små mellemmåltider. Medarbejderne giver eksempler på, hvilke hjælpemidler der kan gøres brug af i forhold til tryksår. Der kan spares med SAFE i den forbindelse, ligesom man kan gå til arbejdsmiljørepræsentanten.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at observere ændringer i borgernes tilstand eller adfærd og handle relevant i den forbindelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der gennem arbejdet med triagering er stort fagligt fokus på at sikre den sundhedsfremmende og forebyggende tilgang i plejen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der tages hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever god støtte fra Hjemmeplejen i forhold til sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for observationer i relation til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p>

3.7 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Leder oplyser, at der siden sidste tilsyn ikke er sket organisatoriske ændringer i Hjemmeplejen.</p> <p>Nuværende organisering med fem hjemmeplejeeenheder, to aftenenheder og Hjemmesygeplejens opdeling i to selvstændige grupper opleves velfungerende.</p> <p>Leder beskriver, at Hjemmeplejen ikke har de store rekrutteringsproblematikker, men at der nogle gange dog må et ekstra stillingsopslag til, før den gode rekruttering lykkes. Leder italesætter i den forbindelse et ledelsesmæssigt fokus på at sikre et godt arbejdsmiljø, så medarbejderne kan fastholdes i deres stillinger.</p> <p>Sygefraværet ligger på et for højt niveau, men er dog for nedadgående. Hjemmeplejen har pt. ikke fravær, der skyldes jobrelaterede trivselsproblemer. I indsatsen med at nedbringe sygefraværet følges kommunens fraværspolitik.</p> <p>Arbejdet med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser sker fortsat i samarbejde mellem alle Hjemmeplejens medarbejdere, afdelingsledere og kommunens risikomanager. På triagemøder er der faglig dialog og sparring i forhold til konkrete hændelser. Leder oplyser dog, at COVID-19 og de deraf afledte restriktioner har betydet, at man ikke er kommet så langt med de ønskede målsætninger for området, som det ellers var planlagt.</p> <p>Ifølge leder har det tværfaglige samarbejde ligeledes været noget udfordret på grund af COVID-19 situationen, men at man på trods af overholdelse af gældende restriktioner har formået at fastholde dele af de tværfaglige fora, som f.eks. triagemøder samt møder på enhedsniveau. Hjemmeplejen har som led i opfølgning på anbefaling om at styrke medarbejdernes evne til faglig refleksion oprettet såkaldte refleksionsrum. Der er dog noget forskel på, hvor langt de forskellige enheder er kommet med implementeringen heraf. Nogle enhederne er i den tidlige opstart.</p> <p><u>Gruppeinterview af medarbejdere:</u></p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har de rette faglige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Ifølge medarbejderne er de meget opmærksomme på at sige fra over for opgaver, som de ikke oplever at have kompetencerne til.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de samarbejder med ergo- og fysioterapeuter, sygeplejersker, demenskoordinatorer og diætister. Der afholdes rehabiliteringsmøder og triageringsmøder med deltagelse af relevante fagligheder. Det er medarbejdernes oplevelse, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Nogle medarbejdere oplever dog, at det indimellem kan være svært at få fat på sygeplejerskerne.</p> <p>Videndeling sker i omsorgssystemet gennem fx omsorgsnotaer og adviser. Medarbejderne efterspørger et større samarbejde imellem dag, aften og nat. Der er ikke en formel mødestruktur, hvor man mødes på tværs af vagter.</p> <p>Medarbejdere beskriver eksempler på faglig sparring i de nyetablerede refleksionsrum og har allerede gode oplevelser og erfaringer hermed.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de nødvendige faglige kompetencer. COVID-19 situationen har givet visse udfordringer relateret til fastholdelse af det etablerede tværfaglige samarbejde, men Hjemmeplejen har formået at fortsætte mødevirksomhed omkring dele af de tværfaglige fora, som f.eks. triagemøder, refleksionsrum samt møder på enhedsniveau, og samtidig sikre overholdelse af gældende restriktioner i forhold til forsamlingsforbud.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher de opgaver, de stilles over for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende, og at de allerede har haft udbytte af de nyetablerede refleksionsrum.</p>

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 lovgivning, 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 afhjælpes.• 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 afhjælpes.• 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.