



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Privat leverandør Puk's Hjemmehjælp

Uanmeldt tilsyn
November 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	9
3.4	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	10
3.5	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	11
3.6	SYGEPLEJEINDSATSER INKLUSIV UDLEVERING AF MEDICIN	12
3.7	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	13
3.8	OBSERVATIONSSTUDIE.....	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	16
4.1	METODE	16
4.2	VURDERINGSSKALA.....	17

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



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



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

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



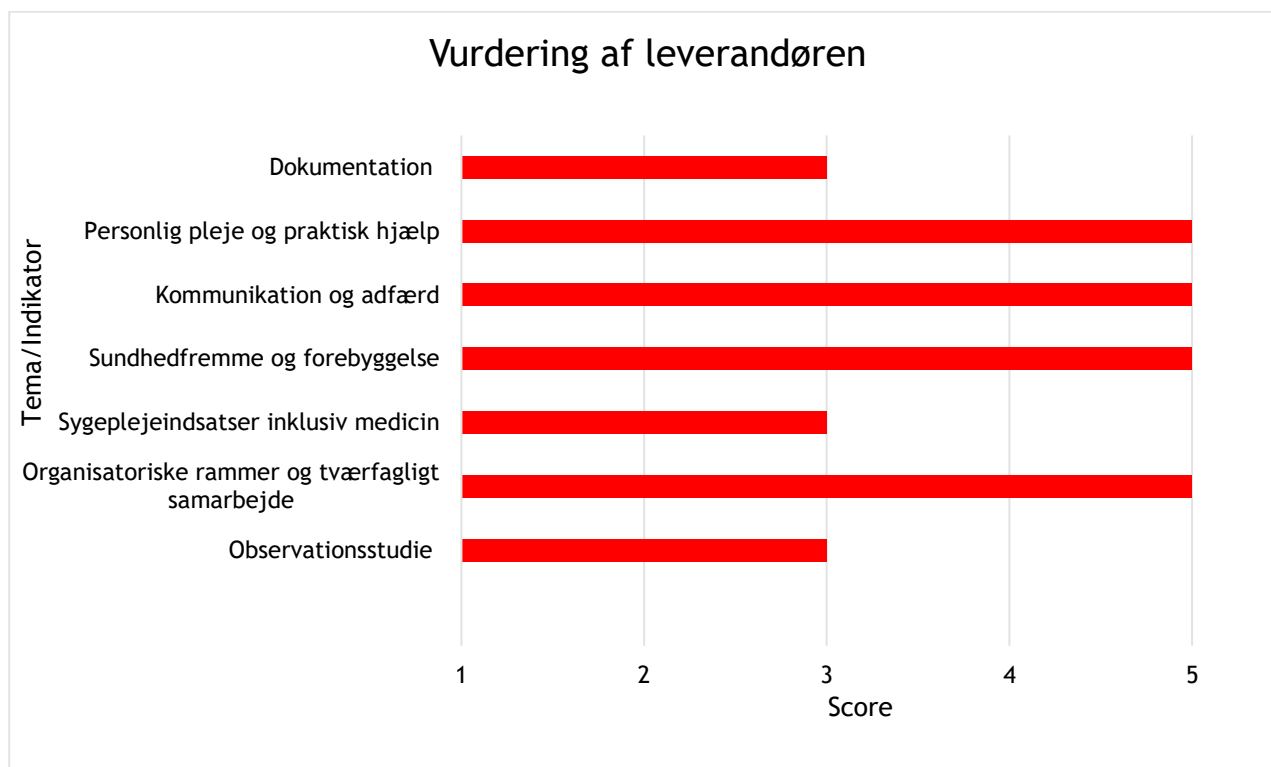
1. FORMALIA

Oplysninger om Hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: Puk's Hjemmehjælp, Mesterlodden 1, 2820 Gentofte
Leder: Puk Ervolder
Dato for tilsynsbesøg: 26. november 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med ledelse • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Gennemgang af dokumentation • Observationsstudie • Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere) Borgerne er udvalgt efter følgende kriterier: • En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dagtimer • En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dag- og aftentimer • En borger, der modtager hjælp i mere end 8 timer i dag- og aftentimer Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentationen

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i handlingsanvisninger på Servicelovsområdet i middel grad lever op til gældende retningslinjer på området. Tilsynet konstaterer, at der ikke er udarbejdet handlingsanvisninger for alle de visiterede indsatser. Dertil konstateres det, at beskrivelserne heri er mindre handlevejledende og har enkelte mangler i forhold til at være ajourførte. Feltet "Særlige opmærksomheder" ses ikke udfyldt i alle situationer, hvor dette skønnes relevant. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad leveres kvalitet i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynets vurdering gives på baggrund af borgernes oplevelser omkring kvaliteten og kontinuiteten i leveringen af indsatserne. Der observeres overensstemmelse mellem de visiterede indsatser og de indsatser, som borgerne beskriver at modtage. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd i dialogen og mødet med medarbejderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet konstaterer, at borgerne selvstændigt kan tage vare på sundhedsmæssige problemstillinger, men at de samtidig er trygge ved at rette henvendelse til medarbejderne, hvis der skulle opstå behov for dialog herom. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Sygeplejeindsatser inkl. udlevering af medicin

Ingen borgere modtager sygeplejeydelser, der er delegeret til leverandøren. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen, der interviewes i forhold til medicinopgaven, i middel grad følger gældende retningslinjer for udlevering af medicin. Tilsynet konstaterer, at medarbejderen ikke er bekendt med, at der er krav om mærkning med navn og CPR-nummer på doseringsæsker, og at der altid skal tages kontakt til Hjemmesygeplejen, når dette mangler.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt i høj grad er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer samt et ledelsesmæssigt fokus på at sikre den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfagligt samarbejde i praksis.

Observationsstudiet

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet i meget høj grad sikres respektfuld kommunikation med borgeren. Tilsynet vurderer, at medarbejderen i meget høj grad sikrer borgerens selvbestemmelsesret ved at inddrage borgeren samt ved i alle situationer at respektere borgerens ønsker. Tilsynet vurderer, at medarbejderen udfører plejen i et tempo afstemt borgerens behov og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderen har under hele forløbet fokus på at sikre borgerens velbefindende. Tilsynet vurderer, at der i middel grad sikres overholdelse af gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Vurderingen gives på baggrund af, at medarbejderen ikke i alle situationer foretager de nødvendige handskift.

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

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i døgnrytmeplaner fortsat er et fokusområde hos leverandøren. Det er tilsynets anbefaling, at det ledelsesmæssigt sikres, at der udarbejdes handlingsanvisninger for alle de visiterede indsatser, og at beskrivelserne heri er handlevejledende og til enhver tid ajourførte. Tilsynet anbefaler endvidere, at det ledelsesmæssigt sikres, at der sker dokumentation under feltet "Særlige opmærksomheder", når dette er relevant i arbejdet med at sikre kvalitet i helhedsplejen.
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt italesættes over for medarbejderne, at der ved manglende navn og CPR-nummer på doseringsæsker altid skal tages kontakt til Hjemmesygeplejen.
3. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere har viden om og følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, arbejdet med instrukser samt anbefaling i forhold til kompetenceudvikling af medarbejderne. Lederen oplyser, at der er afholdt internt kursus, hvor alle medarbejdere har fået undervisning i arbejdet med dokumentationen. I undervisningen er medarbejderne blevet instrueret i, hvordan de udsøger handlingsanvisninger på deres telefoner, samt hvorledes medarbejderne skal foretage ajourføring af dokumentationen. Som led i kompetenceudvikling af medarbejderne er den rehabiliterende tilgang blevet bragt i spil i en faglig sparring med medarbejderne. Lederen beskriver, at det er blevet italesat over for medarbejderne, hvilke begreber der kobler sig på den rehabiliterende tilgang for at give medarbejderne en større faglig forståelse for arbejdet og for at klæde medarbejderne bedre på til at italesætte arbejdet ud fra en faglig refleksion. På leverandørens kontor hænger en tavle, hvorpå det fremgår, hvordan der er arbejdet med den rehabiliterende tilgang, og hvilke emner der blandt andet er blevet drøftet med medarbejderne. Eksempelvis ses emner som guidning, hjælp til selvhjælp og kommunikation. Undervisningen og de faglige drøftelser med medarbejderne blev igangsat umiddelbart efter sidste tilsyn, og som en reminder har emnet netop igen været drøftet med medarbejderne. I leverandørens introduktionsprogram indgår også introduktion til arbejdet med den rehabiliterende tilgang. I forhold til anbefaling omkring arbejdet med instrukser har leverandøren nu fået adgang til kommunens instrukser og retningslinjer. Derudover er der også udarbejdet en lokal instruksmappe, som alle medarbejdere kan søge viden i ved behov. Medarbejderne opfordres til at tale med sygeplejersken om instrukserne, hvis der er noget, de har brug for mere viden om. I introduktionsprogrammet for nye medarbejdere er det beskrevet, hvordan medarbejderne kan søge viden i instrukser. Lederen oplyser, at der som led i kvalitetsarbejdet generelt er stort fokus på at sikre, at alle medarbejdere har de rette kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Eksempelvis er der udpeget to forflytningsvejledere, som sammen med sygeplejersken og social- og sundhedsassistenter har forestået kompetenceudviklingen af medarbejdere. Forflytningsvejledernes opgave er også at give læring og supervision i praksis ude hos borgerne. Leverandøren har indkøbt remedier som plejeseng, stålift, gulvlift og rollator, og disse bruges i oplæringen og undervisningen af medarbejderne. Derudover har leverandøren et skab med forskellige mindre hjælpemidler, så medarbejderne gives mulighed for at afprøve hjælpemidlerne og selv få tingene i hånden, før de skal instruere en borger. Medarbejderne har også modtaget undervisning i brugen af forskellige bletyper og kathe-terpleje. Hos leverandøren har man arbejdet med fokus på medicinhåndtering. Med udgangspunkt i en konkret utilsigtet hændelse er emnet drøftet med medarbejderne. Retningslinjer og instrukser for medicinhåndtering er blevet gennemgået med medarbejderne, og det er blevet italesat, at medicin altid skal ses indtaget, før det kan betragtes som givet. Det er blevet italesat over for medarbejderne, at hvis ikke det er muligt at følge gældende retningslinjer, skal det dokumenteres, og der skal tages kontakt til sygeplejersken. Leverandørens sygeplejerske indberetter og følger op på utilsigtede hændelser. Der er udarbejdet en systematisk arbejdsgang herfor. Alle indberetninger samles i en mappe, og der sikres opfølgning efter hver indberetning. Ledelsesmæssigt er der fokus på, om der i indberetningerne ses særlige tendenser i forhold til hændelsestypen samt fokus på, hvilke medarbejdere der er involveret i hændelserne.
------	--

Arbejdet med opfølgning på utilsigtede hændelser sker altid ud fra et fokus på læringsdelen og kompetenceudviklingen af medarbejderne.

Lederen fortæller, at medarbejderne har sparret med hinanden om, hvordan man på en god og ikke grænseoverskridende måde kan få borgerne til at indtage deres medicin, mens medarbejderen kigger på.

3.2 DOKUMENTATION

Data	OBSERVATION Der foretages gennemgang af tre borgere dokumentation. <u>Handlingsanvisninger</u> Leverandøren arbejder med handlingsanvisninger på indsatsniveau. Tilsynet konstaterer mangler i forhold til alle tre borgere. For de tre borgere vedrører manglerne følgende: 1. Der mangler udarbejdelse af handlingsanvisning på rengøring. 2. Der mangler handlingsanvisning på hjælp til toiletbesøg og rengøring. Handlingsanvisning for hjælpen til bad er mindre handlevejledende beskrevet. Det fremgår kun, at der skal ydes støtte. Således fremgår det ikke, hvordan støtten skal gives. Derudover mangler beskrivelsen for aften ajourføring, idet det er beskrevet, at borgeren skal forflyttes ved hjælp af to personer. Dette er ikke længere korrekt, da borgeren kan forflytte sig selv. 3. I handlingsanvisningen for indsatser relateret til personlig pleje foreligger der detaljerede beskrivelser af indsatser, der skal ydes støtte til, men beskrivelserne er i stikordsform og dermed ikke handlevejledende beskrevet. Tilsynet bemærker, at enkelte handlingsanvisninger mangler beskrivelse under feltet "Særlig opmærksomhed". <u>Funktionsevnetilstande</u> Tilsynet får oplyst, at leverandøren ikke dokumenterer under funktionsevnetilstandene. En administrativ medarbejder oplyser, at kommunen kun ganske få gange har henvendt sig for at bede leverandøren om at foretage en ændring under funktionsevnetilstande. <u>Generelle oplysninger</u> For to af borgerne er der beskrivelser under generelle oplysninger. Tilsynet konstaterer, at beskrivelserne er udarbejdet af kommunen. For en borger er felterne ikke udfyldt. Tilsynet får oplyst, at leverandøren ikke foretager dokumentation under generelle oplysninger, da dette er en kommunal opgave. <u>Handlingsanvisninger - for de delegerede sundhedslovsydelser:</u> Ingen af de tre udvalgte borgere har sundhedslovsindsatser, der er delegeret til leverandøren. <u>Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:</u> Der foreligger forskellige observationsnotater, som viser, at der følges op på observationer og handlinger.
------	--

Tilsynet bemærker positivt, at der foreligger dokumentation under observationsnotater, når en borger ikke kan motiveres til at indtage medicinen, mens medarbejderen er i hjemmet. I notatet er det beskrevet, at der er talt med borgeren herom, og at der skal være fokus herpå fremadrettet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for arbejdet med dokumentationen og beskriver, hvordan de på deres telefoner kan tilgå eksempelvis handlingsanvisningerne og foretage ajourføring, når det er nødvendigt. Medarbejderne har i arbejdet med dokumentationen fokus på kravet om, at der skal foretages dokumentation, når der er tale om ændringer af borgernes helbredsmaessige tilstand.

Medarbejderne beskriver, at de er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet. På møder drøftes ofte emner omkring dokumentationsarbejdet, og således oplever medarbejderne sig godt informeret om, hvordan de skal agere. Ved tvivl omkring dokumentationen henvender medarbejderne sig til medarbejderne på kontoret, sygeplejersken eller ledelsen.

De to medarbejdere pointerer, at det dog er sjældent, at de bliver i tvivl om noget i forhold til dokumentationen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i handlingsanvisninger på Servicelovsområdet i middel grad lever op til gældende retningslinjer på området. Tilsynet konstaterer, at der ikke er udarbejdet handlingsanvisninger for alle de visiterede indsatser. Dertil konstateres det, at beskrivelserne heri er mindre hand-
 levejledende og har enkelte mangler i forhold til at være ajourførte. Feltet "Særlige opmærksomheder" ses ikke udfyldt i alle situationer, hvor dette skønnes relevant.

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

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data

OBSERVATION

Borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Boligerne er renholdte, svarende til borgernes ønsker og levevis. Hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

Tilsynet observerer sammenhæng mellem de visiterede indsatser og de indsatser, som borgerne beskriver at modtage.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere giver udtryk for, at de modtager den pleje og støtte, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Borgerne fortæller, at de har faste medarbejdere tilknyttet, og at hjælpen leveres, som det er aftalt. En borger fortæller, at det også er det samme team, der kommer om aftenen, hvilket borgeren er meget glad for. En anden borger beskriver, at hjælpen også er blevet mere stabil i weekenderne, og således oplever borgeren, at det også her er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet.

To borgere beskriver, at tidspunktet for, hvornår hjælpen leveres, passer dem godt. En tredje borger fortæller, at hun selv har været med til at bestemme, hvilken ugedag hjælpen til rengøring skal leveres. Men borgeren har oplevelsen af, at tidspunkterne for hjælpen kan variere.

Tilsynet drøfter efterfølgende borgerens udsagn med ledelsen, som oplyser, at borgeren får hjælpen til rengøring leveret af en fast medarbejder, der i morgentimerne også udfører hjælp til personlig pleje hos andre borgere, og at der derfor kan forekomme mindre forsinkelser, men at forsinkelserne ligger inden for en ramme af en halv til en hel time max. Tilsynsførende anbefaler leverandøren at tage kontakt til borgeren som led i en forventningsafstemning omkring tidspunkter for den leverede hjælp til rengøring. Tilsynet bemærker positivt, at borgeren udtrykker stor tilfredshed med den faste medarbejder, der kommer i hjemmet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at de har godt kendskab til de borgere, de kommer hos, og derfor har de stor viden om de konkrete borgeres særlige ønsker og vaner. I situationer, hvor medarbejderne skal udføre hjælp til borgere, de ikke kender så godt, søges viden i omsorgssystemet. Begge medarbejdere giver udtryk for, at de føler sig godt klædt på og godt informeret om de borgere, de kommer hos. En af medarbejderne fortæller, at han har mange års erfaring med ældrepleje, og at han derfor nogle gange er den, der sættes på plejeopgaver i forhold til de lidt mere komplekse borgere.

Under besøgene spørges borgerne ind til, om de har særlige ønsker for hjælpen den konkrete dag, og borgerens valg respekteres i det omfang, disse ligger inden for leverandørens ramme.

Med udgangspunkt i kendskabet til borgerens ressourcer udføres hjælpen ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er medarbejdernes oplevelse, at den rehabiliterende tilgang er en helt naturlig måde at levere hjælpen på. Medarbejderne italesætter, at der er et velfungerende samarbejde med hjælpemiddeldepotet, hvor man er sammen om at finde gode løsninger til borgerne. En af medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang handler om at inddrage borgerne og motivere til, at borgerne selv gør det, de magter.

Medarbejderne beskriver, at der ved observerede ændringer hos en borger foretages dokumentation af den observation, man har gjort, og alt afhængig af, hvilken ændring der er tale om, kan der foregå faglig sparring med kontorets personale, kommunens Hjemmesygepleje eller MAT-team (Mobil-akut-team). En medarbejder beskriver, at hun også altid er meget opmærksom på at italesætte over for borgeren, hvilke observationer hun gør.

I udførelse af praktiske opgaver beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på, at hjemmet forlades i pæn og ordentlig stand.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad leveres kvalitet i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynets vurdering gives på baggrund af borgernes oplevelser omkring kvaliteten og kontinuiteten i leveringen af indsatserne.

Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem de visiterede indsatser og de indsatser, som borgerne beskriver at modtage.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

3.4 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer kommunikationen mellem en borger og en medarbejder. Kommunikationen foregår i en særdeles respektfuld og anerkendende tone. Borgeren giver flere gange udtryk for stor glæde ved den dialog, hun har med medarbejderen.

BORGERINTERVIEW

Borgerne oplyser, at der altid tales til dem i en respektfuld tone, og at medarbejderne udviser en særdeles respektfuld adfærd, når de er i hjemmet. En borger fortæller, at der bestemt aldrig tales ned til vedkommende. Borgeren har oplevelsen af, at der lyttes til det, hun fremkommer med.

En anden borger udtrykker, at den faste medarbejder altid er meget imødekommende og venlig.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de gør meget ud af at få en god relation til borgerne. I kommunikationen og adfærden beskriver medarbejderne fokus på følgende:

- Tale i en høflig og venlig tone.
- Udvide en positiv adfærd og være smilende.
- Tale i øjenhøjde.
- Udvide nærvær - så man viser, man er der for borgernes skyld.
- Bruge kropssproget.
- Ikke tale i bydeform eller i en hård tone.

En af medarbejderne beskriver, hvordan han tager en borger i hånden og viser vejen, og således udvises en guidende og støttende adfærd.

Medarbejderne banker altid på døren, før de går ind, og de har opmærksomhed på at bruge overtrækssko, når det er nødvendigt.

Medarbejderne fortæller, at de ved overværelse af en mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd fra kollegers side, altid ville reagere ved at tale med den konkrete kollega herom eller alternativt rette henvendelse til ledelsen. En af medarbejderne pointerer, at man som medarbejder har pligt til at reagere, hvis en situation skulle opstå. Begge medarbejdere fortæller, at omgangstonen med borgerne er god, og at de ikke inden for nyere tid har oplevet eksempler på uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd i dialogen og mødet med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

3.5 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE**Data****OBSERVATION**

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

BORGERINTERVIEW

Borgerne giver udtryk for, at de ikke har sundhedsmæssige problemstillinger, som de har behov for at tale med medarbejderne om. En borger fortæller eksempelvis, at hun primært taler med hospitalet og kommunens hjemmesygeplejersker herom. Borgeren oplyser endvidere, at hun har lidt ernæringsmæssige udfordringer og nedsat appetit, hvorfor hun er meget taknemmelig for, at den faste medarbejder laver en god havregrød til hende hver morgen. Borgeren indkøber selv proteindrikke og er bevidst om at drikke rigeligt. En anden borger fortæller, at hun er sikker på, at hvis hun havde et sundhedsmæssigt problem, ville medarbejderen tage sig af det.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de på besøgene hos borgerne er opmærksomme på at tilbyde drikkevarer og stille disse frem, hvis borgeren ikke selv kan. På de forskellige besøg i løbet af dagen følges der op på, om borgerne drikker det, der stilles frem til dem.

En af medarbejderne beskriver fokus på faldforebyggelse. Medarbejderen fortæller, at det ofte er tæpperne i hjemmet, der giver anledning til utilsigtede hændelser. Der tales med borgeren om den risiko, der observeres, og borgerne motiveres til at få tæpperne fjernet. Det er medarbejdernes oplevelse, at det indimellem kan være lidt vanskeligt at motivere borgerne til at få deres tæpper fjernet som led i en forebyggende indsats, men at det oftest er lettere, når uheldet er sket.

Som led i forebyggelse af tryksår beskriver medarbejderne fokus på huden, når der udføres hjælp til personlig pleje.

Der tilbydes påsmøring af creme, hvis medarbejderne ser, at huden er rød eller tør.

Medarbejderne tager selv kontakt til Hjælpe-middeldepotet, hvis de vurderer behov for et trykaflastende hjælpemiddel. Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde med Hjælpe-middeldepotet. Som regel kommer en medarbejder fra Hjælpe-middeldepotet ud til borgeren for at foretage en nærmere vurdering af behovet.

Derudover italesætter medarbejderne fokus på at støtte borgerne i indkøb og tjekke, at der ikke er gamle madvarer i køleskabet. Hvis en borger er småtspisende, motiveres borgeren til at indkøbe proteinholdige drikke.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne selvstændigt kan tage vare på sundhedsmæssige problemstillinger, men at de samtidig er trygge ved at rette henvendelse til medarbejderne, hvis der skulle opstå behov for dialog herom.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

3.6 SYGEPLEJEINDSATSER INKLUSIV UDLEVERING AF MEDICIN**Data****OBSERVATION**

Ingen borgere modtager sygeplejeydelser, der er delegeret til leverandøren.

BORGERINTERVIEW

To borgere får dispenseret medicin af Hjemmesygeplejen, og de fortæller, at de selv kan administrere medicinen. Borgerne er bevidste om, at de kan rette henvendelse, hvis de ikke længere er trygge ved at være selvadministrerende.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de kun varetager enkelte delegerede sygeplejeindsatser. Medarbejderne redegør for delegerede sygeplejeindsatser, såsom kateterpleje, stomipleje, påsætning/aftagning af støttestrømper og øjendrypning med viskøse øjendråber.

Medarbejderne giver udtryk for, at de sygeplejeindsatser, de har med at gøre, ligger inden for deres uddannelse og kompetenceniveau.

En af medarbejderne italesætter, at der er mange forskellige hjælpemidler til påsætning af støttestrømper, men at vedkommende efter mange år i ældreplejen har godt styr på brugen af dem alle.

	Medarbejderen, der redegør for arbejdsgangen i forbindelse med udlevering af medicin, beskriver, at som det første hentes medicinoversigten via telefonen, og herefter kontrolleres det, om der er overensstemmelse mellem angivelsen på medicinoversigten og det antal tabletter, der er dispenseret. Medarbejder oplyser, at det sikres, at der udleveres medicin fra den rigtige doseringsæske ved at kontrollere ugedagen. Herudover beskriver medarbejderen, at navn og CPR-nummer på doseringsæsken også kontrolleres, så det sikres, at den rigtige borger får den rigtige medicin. Medarbejderen fortæller, at det ikke er altid, at der er navn og CPR-nummer på alle doseringsæsker. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke er bevidst om, at dette er et krav, og at der skal rettes henvendelse til Hjemmesygeplejen, når navn og CPR-nummer mangler.
Tilsynets vurdering	
Ingen borgere modtager sygeplejeydelser, der er delegeret til leverandøren. Tilsynet vurderer, at medarbejderen, der interviewes i forhold til medicinopgaven, i middel grad følger gældende retningslinjer for udlevering af medicin. Tilsynet konstaterer, at medarbejderen ikke er bekendt med, at der er krav om mærkning med navn og CPR-nummer på doseringsæsker, og at der altid skal tages kontakt til Hjemmesygeplejen, når dette mangler.	

3.7 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	Leverandøren har gennem løbende rekruttering fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. I rekrutteringen af nye medarbejdere er der fokus på at udvise fleksibilitet i medarbejdernes mødetid. Eksempelvis er der åbnet op for muligheden for, at medarbejdere kan ansættes i vagtfrie stillinger, hvad angår weekendvagter. Lederen oplyser, at muligheden har bidraget til en lettere rekruttering af nye medarbejdere. Dog kan der være visse rekrutteringsvanskeligheder i forhold til social- og sundhedsassistenter. Lederen oplyser, at leverandøren ikke har så mange borgere med komplekse problemstillinger eller borgere med delegerede sygeplejeindsatser, hvilket som oftest er de opgaver, som det både er mest naturligt at sætte social- og sundhedsassistenter til og som social- og sundhedsassistenterne som oftest også foretrækker at arbejde med. Lederen beskriver, at man forsøger at bringe social- og sundhedsassistenternes faglige kompetencer i spil, ved at de deltager i oplæringen og kompetenceudviklingen af social- og sundhedshjælpere. Indsatserne sker typisk ved oplæring i praksis ude hos borgerne. Leverandøren har en sygeplejerske ansat på fuld tid. Sygeplejersken bruges til faglig sparring og er medansvarlig for flere af emnerne i kvalitetsarbejdet, som eksempelvis kvalitetsarbejdet med dokumentationen og hygiejnen. Sidstnævnte har været og er stadig et stort fokusområde i forbindelse med COVID-19. Leverandørens sygeplejerske samarbejder med kommunens hjemmesygeplejersker og ressourcepersoner, når der opstår behov herfor. Hver morgen starter sygeplejersken med at gennemgå den dokumentation, der er foretaget gennem de sidste 24 timer. Dette gøres som led i at sikre den nødvendige opfølgning på ændringer, observationer og handlinger. Leverandøren har også et tæt samarbejde med kommunens såkaldte "Følge-hjem-team", og som deltager på rehabiliteringsmøder, når en borger visiteres til rehabiliteringsforløb/rehabiliteringsindsatser. Leverandøren har ufaglærte medarbejdere ansat. Lederen beskriver, at disse typisk ansættes i en tidsbegrænset periode på et år. Lederen har stort fokus på, hvordan ufaglærte medarbejdere bedst støttes i at reflektere over deres fremtidige ønsker for uddannelse og job. Hvert år har lederen en samtale med de ufaglærte medarbejdere, hvor der blandt andet tales om, hvorvidt medarbejderen ser sig selv fortsætte i branchen, og hvad der skal til for at søge ind på uddannelsen.
-------------	---

Over for medarbejderne italesætter lederen de gode muligheder, der er for voksenløn under uddannelsen og de efterfølgende gode jobmuligheder.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne italesætter, at de har de rette kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen.

Ved tvivl om en opgaves løsning beskriver medarbejderne, at de altid vil tage kontakt til kontorets personale, ledelsen eller sygeplejersken.

Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og retningslinjer, og de beskriver, at disse ligger i mapper på kontoret. Ved behov for søgning af yderligere instrukser tages typisk kontakt til sygeplejersken eller kontorets personale.

Medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan de følger gældende arbejdsgange ved eksempelvis forgæves gang hos en borger eller ved en borgers dødsfald.

På møder mellem medarbejderne og ledelsen foregår der faglig refleksion og sparring omkring komplekse borgere. En af medarbejderne fortæller, at der på møderne blandt andet tales om, hvordan man skal forholde sig, hvad målet er, og hvordan der skal handles på eventuelle udfordringer.

Medarbejderne beskriver ligeledes deltagelse i rehabiliteringsmøder sammen med kommunens fysioterapeuter, ergoterapeuter og sygeplejersker. I et tværfagligt samarbejde taler man om, hvordan man med en fælles indsats skal nå de opstillede mål. Det er medarbejdernes oplevelse, at samarbejdet mellem terapeuterne og leverandøren bidrager til fastholdelse af borgernes ressourcer. Medarbejderne giver eksempler på rehabiliteringsforløb i forhold til borgere, der efter indlæggelse har haft et funktionstab. Medarbejderne har gode erfaringer med deltagelse i rehabiliteringsforløb, hvor borgere har profitteret af den fælles indsats.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt i høj grad er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer samt et ledelsesmæssigt fokus på at sikre den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sker tværfagligt samarbejde i praksis.

3.8 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	Tilsynet foretager et observationsstudie af hjælp til personlig pleje og servering af morgenmad. KOMMUNIKATION Medarbejderen banker på, før han går ind. Der hilses venligt på borgeren. Borgeren smiler ved gensynet af medarbejderen og udtrykker sin begejstring over at se medarbejderen igen. Borgeren er meget snakkesalig, og medarbejderen lytter og kommenterer på det, borgeren fortæller. SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE Borgeren fortæller løbende, hvordan hun gerne vil have hjælpen udført den konkrete dag. Medarbejderen følger borgerens anvisninger i alle situationer.
------	--

Eksempelvis fortæller borgeren, at hun måske er blevet rød på huden og spørger, om medarbejderen vil kigge på det. Medarbejderen kigger på huden og smører creme på efter aftale med borgeren.

Medarbejderen spørger borgeren flere gange, om hun er tilfreds. Eksempelvis spørges borgeren, om hun føler, at strømperne sidder godt.

REHABILITERING

Borgeren kan deltage i plejen og tager selvstændigt initiativ til at bruge egne ressourcer. Medarbejderen udviser tålmodighed og lader borgeren gøre det, hun selv magter. Medarbejderen foreslår, at borgeren hjælpes på badeværelset, hvor hun selv kan vaske sig lidt mere. Borgeren fortæller med et smil, at det gider hun ikke i dag. Medarbejderen smiler venligt tilbage til borgeren og respekterer borgerens valg.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderen arbejder i et stille og roligt tempo. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs. Borgeren spørger, om medarbejderen har fri i weekenden. Borgeren udtrykker stor glæde ved at få at vide, at medarbejderen også kommer igen i weekenden.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Borgeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen. Plejen udføres på korrekt måde.

Medarbejderen anvender handsker, når det er relevant. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke i alle situationer foretager de nødvendige handskeskift. Eksempelvis skifter medarbejderen ikke handsker i overgangen fra udførelse af nedre hygiejne og til opgaver på badeværelset.

Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til borgerens behov, ønsker og vænner. På et tidspunkt er borgeren på vej over i sin kørestol. Medarbejderen korrigerer venligt borgeren og stiller i stedet rollatoren frem til borgeren. Borgeren giver udtryk for, at det er godt, at medarbejderen har så godt styr på det hele, når hun selv mister overblikket.

Borgeren hjælpes med påklædning og tilbydes morgenmad.

Mens borgeren spiser sin morgenmad, får hun et telefonopkald med besked om, at en ny madras snarest vil blive leveret. Borgeren bekymrer sig om dette og medarbejderen forsikrer borgeren om, at han nok skal blive for at modtage den nye madras. Medarbejderen reder borgerens seng med den nye madras, så denne er klar til senere brug. Borgeren henvender sig til tilsynet og italesætter sin begejstring for den fleksible og venlige indstilling fra medarbejderens side.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet i meget høj grad sikres respektfuld kommunikation med borgeren. Tilsynet vurderer, at medarbejderen i meget høj grad sikrer borgerens selvbestemmelsesret ved at inddrage borgeren samt ved i alle situationer at respektere borgerens ønsker. Tilsynet vurderer, at medarbejderen udfører plejen i et tempo afstemt borgerens behov og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderen har under hele forløbet fokus på at sikre borgerens velbefindende.

Tilsynet vurderer, at der i middel grad sikres overholdelse af gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Vurderingen gives på baggrund af, at medarbejderen ikke i alle situationer foretager de nødvendige handskeift.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

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

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

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

4.1 METODE

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

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

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

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

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

4.2 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen. - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler. - Tilsynet har ingen anbefalinger. - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne. - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt. - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne. - En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt. - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne. - Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt. - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne. - Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind. - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede 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.