



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Cura pleje

Uanmeldt tilsyn
September 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	7
3.2 Dokumentation	8
3.3 Personlig pleje.....	9
3.4 Praktisk hjælp og støtte	10
3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse	11
3.6 Kommunikation og adfærd.....	12
3.7 Rehabilitering § 83a.....	12
3.8 Medicinadministration.....	13
4. Tilsynets formål og metode.....	14
4.1 Formål	14
4.2 Metode.....	14
4.3 Vurderingsskema	15
Om BDO.....	16

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 leverandør.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@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: Cura Pleje, Gentoftegade 43, 2820 Gentofte

Driftsdirektør: Jakob Damsgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. september 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Gennemgang af medicinadministrationen
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social og sundhedshjælper og en ufaglært medarbejder)

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 kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

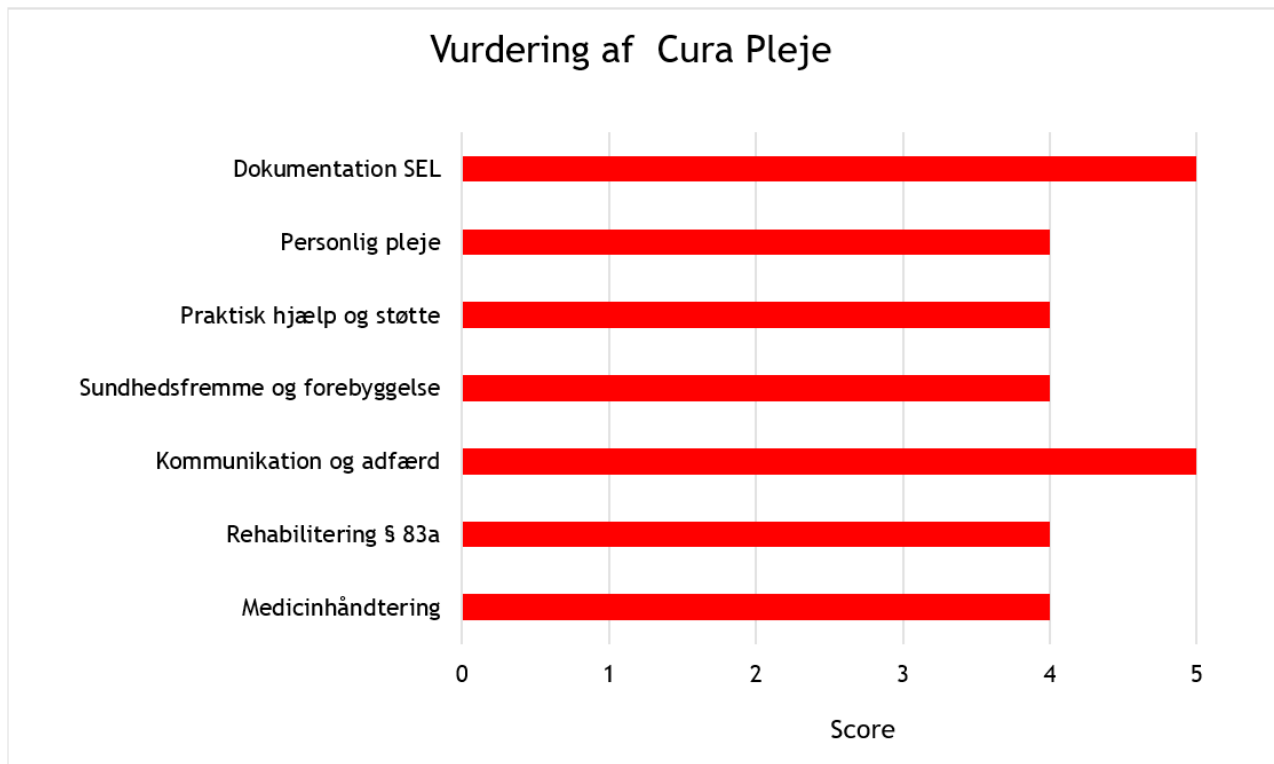
Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation SEL

Det er tilsynets vurdering, at borgernes dokumentationen fremstår særdeles tilfredsstillende, og at der fremgår opdaterede, handlevejledende og individuelle beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte igennem hele døgnet, hvilket gælder såvel døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. Dertil ses relevant opfølgning på observationer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange med dokumentationen.

Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår velplejede og soignerede efter deres individuelle ønsker, hvilket borgerne også bekræfter i forbindelse med interviews. Ydermere beskriver borgerne, at de oplever en høj grad af kontinuitet i hjælpen, hvilket opleves meget trygt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med en del støtte fra tilsynet, og på en mindre faglig måde, kan redegøre for deres arbejdsgange, relateret til den personlige pleje.

Praktisk hjælp og støtte

Det er tilsynets vurdering, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte, hvilket borgerne også tilkendegiver tilfredshed med. Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, kan redegøre for deres arbejdsgange og faglige overvejelser vedrørende den praktiske støtte, herunder en generel efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer. Dog anvender medarbejderne ikke engangsforklæder i forbindelse med skift af sengetøj.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Det er tilsynets vurdering, at der i forbindelse med borgerbesøgene er taget hånd om borgernes synlige sundhedsmæssige risici. Tilsynet vurderer desuden, at borgerne oplever, at medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og- at de spørger ind til borgernes velbefindende.

Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne i mindre grad er i stand til at redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men de bekræfter med en del hjælp fra tilsynsførende, at de er opmærksomme på at forebygge både fald, tryk, dehydrering og underernæring.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, på baggrund af observationer af kontorpersonalets kommunikation, at der føres en respektfuld og imødekommende kommunikation, hvilket alle borgerne også beskriver. Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en ligeværdig og individuel kommunikation til borgerne, samt at de også kan redegøre for kommunikationen til borgere med demens.

Rehabilitering § 83a

Ingen af de udpegede borgere er i § 83a-forløb, hvorfor kvaliteten heraf ikke kan vurderes.

Det er imidlertid tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for systematiske arbejdsgange for håndtering af § 83a- forløb, herunder for et tæt samarbejde med terapeuterne i kommunen. På trods af, at hjemmeplejen, ifølge ledelsen, løbende varetager § 83a-forløb, kan medarbejderne ikke redegøre for arbejdsgangene i relation hertil.

Medicinadministration

Tilsynet vurderer, at borgernes medicinbehandling sker efter gældende retningslinjer på en tryk og forsvarlig måde, hvilket borgerne også bekræfter i forbindelse med interviews. Medarbejderne kan generelt redegøre fyldestgørende for arbejdsgange vedrørende medicinbehandling, men de fremstår usikre i forhold til, hvornår der skal kontaktes en medicinansvarlig kollega ved afvigelser i medicinen.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Cura Pleje fastholder fokus på tiltag, som understøtter, at alle medarbejdere har tilstrækkeligt faglige kompetencer, og at de oplever faglig sparring og udvikling i relation til borgernes personlige pleje
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Cura Pleje fastholder fokus på tiltag, som understøtter, at alle medarbejderne har tilstrækkeligt faglige kompetencer, og at de oplever faglig sparring og udvikling i relation til borgernes praktiske støtte, herunder relevante observationer i hjemmene samt overholdelse af de hygiejniske retningslinjer,
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Cura Pleje fastholder fokus på tiltag, som understøtter, at alle medarbejderne har tilstrækkeligt faglige kompetencer, og at de oplever faglig sparring og udvikling i relation til sundhedsfremmende og forebyggende overvejelser og tiltag i borgernes hjem
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Cura Pleje sikrer, at alle medarbejderne kender arbejdsgangene omkring § 83a-forløb
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Cura Pleje sikrer, at alle medarbejderne kender medicinbehandlingens instruks, og ved, hvornår de skal kontakte en medicinansvarlig i forbindelse med afvigelser i medicinadministrationen.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data

Ledelsen:

Cura Pleje modtog i forbindelse med tilsynet i 2023 anbefalinger i relation til dokumentationen, kompetenceniveauet samt medicin håndteringen.

Ledelsen beskriver, hvordan der siden sidste tilsyn er blevet ansat en ekstra medarbejder på kontoret, der har et særligt ansvar for at støtte medarbejderne i dokumentationsarbejdet. Generelt oplever ledelsen, at Gentofte Kommune stiller store krav til dokumentationsarbejdet, og at der også, afledt heraf, er et målrettet fokus på at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer. I praksis gennemfører den dokumentationsansvarlige medarbejder journalaudits, og indkalder efterfølgende kontaktpersonen, og i samarbejde opdaterer de journalen. I den forbindelse er der et tæt samarbejde med hjemmeplejens planlægger, så medarbejderne får afsat den nødvendige tid til at arbejde med dokumentationen.

Den dokumentationsansvarlige medarbejder beskriver, hvordan hendes vigtigste opgaver er at stille medarbejderne nysgerrige spørgsmål, så de bliver opmærksomme på vigtige detaljer, som efterfølgende beskrives i omsorgsjournalen.

I forhold til de Generelle oplysninger fortæller ledelsen, at disse primært udfyldes i forbindelse med hjemmebesøg i opstarten af borgerforløbet. Medarbejderne opfordres desuden til at indføre nye oplysninger løbende i takt med, at de lærer borgerne at kende.

Handlingsanvisninger i forhold til sundhedslovsopgaver udarbejdes af sygeplejen, og hjemmeplejens ledelse italesætter over for tilsynet en stor opmærksomhed på at sikre, at dokumentationen er på plads, inden opgaven modtages i hjemmeplejen. Oplysninger omkring administration af dispenseret medicin findes i døgnrytmeplanen.

I forhold til anbefalingen vedrørende rette kompetenceniveau beskriver ledelsen, at der generelt er et stort kendskab til den enkelte borger i Cura Pleje, hvilket bidrager til, at borgerne tildeles medarbejdere med rette kompetencer. Cura Pleje anvender systemet Planday, hvor medarbejdernes opnåede kompetencer registreres, bl.a. i forhold til oplæring i medicinadministration og kompressionsstrømper. Cura Pleje følger Gentofte Kommunes retningslinjer i forhold til kompetencekrav, hvilket også er gældende i forbindelse med brug af eksterne vikarer, hvor der anmodes om specifikke kompetencer i forbindelse med bestilling.

I forbindelse med komplekse borgerforløb tager teamkoordinator med ud i hjemmet som sparringspartner, og vurderer i samme forbindelse kompetencekrav.

I forhold til anbefalingen vedrørende medicin håndteringen, særligt kvittering for ikke-dispensérbar medicin, fortæller ledelsen, at der hver dag er medicinansvarlige medarbejdere, der tjekker, om der er kvitteret for borgernes medicinadministration, hvis ikke, bliver medarbejderne ringet op og spurgt ind til årsagen. Kvittering for medicinadministration italesættes ofte om morgenen, og det har ligeledes været ugens fokus i Cura Pleje, hvor der samtidigt er fokus på, at medarbejderne rent teknisk ved, hvordan man gør.

Ledelsen beskriver desuden øvrige faglige udviklingsområder. Ledelsen beskriver bl.a., hvordan der er fokus på at øge medarbejdernes demenskompetencer, hvor der er planlagt snarlig undervisning ved en intern medarbejder i Cura, som skal undervise i samværet med borgere med demens ud fra en neuropsykologisk tilgang. Flere medarbejdere har været på demens AMU-kursus på SOSU H, og der planlægges fællesspisning og onlinekursus ved Alzheimerforeningen i nær fremtid.

Hjemmeplejens ledelse beskriver desuden et stort fokus på ensomhed, og de har deltaget i et projekt sammen med Gentofte Kommune, hvor formålet er at bygge bro mellem udsatte borgere og de tilbud, Gentofte Kommune udbyder. I den forbindelse fortæller ledelsen, hvordan medarbejdere og borgere

har deltaget i en Frivilligdag, og hvordan der er planer om at søge puljemidler fra Socialstyrelsen til at klæde medarbejderne på til at opspore ensomhed hos borgerne. Endelig beskriver ledelsen, hvordan begrebet ensomhed tages op i forbindelse med faglige møder hos Cura Pleje.

3.2 Dokumentation

Data

OBSERVATION

Der er foretaget observation i tre borgeres omsorgsjournal.

Døgnrytmeplanen

Borgernes døgnrytmeplaner i Nexus fremstår overskuelige, systematisk opbyggede, og er alle ajourført i forhold til borgernes aktuelle behov for pleje og støtte.

Døgnrytmeplanerne er beskrevet i jeg-form, og indeholder faste overskrifter, såsom bad, morgenmad frokost m.v., hvilket er gældende for ydelserne igennem hele døgnet.

Alle døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet, hvorved læseren efterlades med et klart billede af den enkelte borger og dennes behov for støtte, og hvori borgerens egne ressourcer ligeledes er tydeligt beskrevet. I forhold til en borger beskrives det f.eks.; *'Jeg støttes til selv at klare påklædning, men der kan være knapper og lynlåse, der driller'*, og i forhold til den praktiske støtte beskrives det f.eks.; *'Jeg bestiller selv varer, men jeg har brug for, at hjælper sætter varerne på plads'*.

Alle døgnrytmeplaner indeholder tydelige sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, f.eks. fremgår det i en journal; *'Jeg har brug for, at der er en, der sidder sammen med mig, når jeg spiser og drikker, da jeg ellers ikke vil få det gjort, og derfor ikke får nok at spise'*, og i en anden journal fremgår det; *'Da jeg har svært ved at bøje mig, har jeg brug for hjælp til flystrømper'*.

Der observeres mange særlige hensyn til borgerne i døgnrytmeplanerne, både i forhold til lejrning, hvor det fremgår, at borgeren gerne vil have vendt hovedpuden ved nattilsyn, og en journal, hvor det fremgår, at borgeren har svært ved at deltage i de praktiske opgaver, men fortsat gerne selv vil udlevere postkassenøglen til medarbejderne. Hos en borger med kognitive udfordringer fremgår det, at man som medarbejder skal udvise ro, da borgeren let bliver forvirret ved stress og travlhed.

Der ses desuden præcise beskrivelser af borgernes individuelle behov for støtte til medicinadministration, f.eks. fremgår det i forhold til en borger, at medarbejderen skal huske at oplyse antallet af tabletter til borgeren, som en tryghedsskabende foranstaltning, samt huske at klippe den tomme dosispose over, så borgerens CPR-nummer ikke er synligt i skraldespanden.

Rengøringsindsatsen er ligeledes beskrevet individuelt og handlevejledende, og borgernes bidrag er inkluderet, f.eks. en borger der selv tørrer støv af, imens medarbejderne gør rent.

Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler fremgår borgernes funktionsevnetilstande opdaterede og aktuelle.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger tilstrækkeligt beskrevet, og indholdet vurderes til at give værdi for borgerforløbene. Alle journaler indeholder oplysninger om borgernes livshistorier.

Observationsnotater:

I alle tre journaler ses opfølgning på observationsnotaterne, f.eks. opfølgning på en borgers smerter i ryggen, hvor det er noteret, at borgeren oplyser, at lægen kommer på tilsyn. Desuden ses en relevant opfølgning på en borgers ernæringsindsats. Tilsynet bemærker, at borgerens indsats ligeledes fremgår af triagetavlen i personalerummet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan de i hverdagen anvender omsorgsjournalen, herunder beskriver medarbejderne døgnrytmeplanens formål og funktion, samt at afvigelser fra beskrivelserne i døgnrytmeplanen beskrives i observationsnotater i tilknytning til den tilstand, observationen hører til. Medarbejderne nævner på opfordring relevante eksempler på afvigelser, der skal dokumenteres.

Døgnrytmeplanen udarbejdes i forbindelse med opstarten af nye borgere og i et tæt samarbejde mellem kontaktpersonen og den dokumentationsansvarlige medarbejder på kontoret.

Medarbejderne kan redegøre for relevant indhold i døgnrytmeplanerne, herunder medarbejdernes indsats og borgernes indsats og særlige opmærksomheder, hvor medarbejderne nævner forskellige eksempler på, hvordan der tages hensyn til borgernes forskellige funktionsnedsættelser.

Medarbejderne fortæller, at det ikke er deres ansvar at ændre i funktionsevnetilstande, men at de orienterer sig heri.

Medarbejderne fortæller, at de medbringer en arbejdstelefon, hvorfra de kan dokumentere med det samme efter hvert besøg.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at borgernes dokumentation fremstår særdeles tilfredsstillende, og at der fremgår opdaterede, handlevejledende og individuelle beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte igennem hele døgnet, hvilket gælder såvel døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. Dertil ses relevant opfølgning på observationer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange med dokumentationen.

3.3 Personlig pleje

Data

OBSERVATION

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

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere tilkendegiver, at den hjælp, de modtager til plejen, svarer til deres behov, og at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. Dertil oplever borgerne, at deres egne ønsker og vaner i høj grad respekteres og imødekommes, og at hjælpen leveres af medarbejdere, der er kendte og præcist ved, hvordan borgerne ønsker hjælpen leveret. Borgerne oplever desuden, at de modtager den hjælp, der er aftalt, og at de modtager hjælpen til tiden.

En borger siger; *'Jeg bestemmer helt selv, hvordan jeg gerne vil have hjælpen leveret. Efterhånden er der ikke mange spørgsmål, for vi har vores faste rutiner'*.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, med en del støtte fra tilsynet, til alle spørgsmål under temaet, hvordan de sikrer, at borgerne får den pleje og støtte, de har behov for, hvor de bl.a. støtter sig til døgnrytmeplanen, hvis det er en borger, de ikke kender. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der arbejdes med kontaktpersonsystem, som betyder, at medarbejderne opnår et stort kendskab til de borgere, de er kontaktperson for. Hvis borgerne over tid får behov for mere hjælp, kontaktes Visitationen.

Medarbejderne beskriver, hvordan det er trygt for borgerne, at det er kendte ansigter, der kommer i hjemmet, og at kontinuiteten har en stor betydning hos borgere, der har svært ved at tage imod

hjælp, og derfor skal motiveres. Dertil nævner medarbejderne, at de skaber tryghed for borgerne ved at have en respektfuld tilgang og at være glad, rolig og tålmodig. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de bærer Cura Plejes uniform, medbringer Id-kort samt oplyser navn og firmanavn, hvis de er hos en borger for første gang.

Medarbejderne beskriver, hvordan de inddrager borgernes ønsker, og værner om selvbestemmelsesretten, herunder fortæller medarbejderne, at borgernes eventuelle ønsker til leveringstidspunkt overbringes til planlægger, som så vidt muligt imødekommer ønskerne.

Medarbejderne beskriver overordnet, hvilke overvejelser de har i relation til at arbejde rehabiliterende, hvor medarbejderne bl.a. inddrager borgerne i at vaske op efter måltiderne. Dertil kan medarbejderne, direkte adspurgt, beskrive, at det er vigtigt at fastholde borgernes ressourcer, så deres funktionsniveau ikke falder.

Medarbejderne kan ikke redegøre for en specifik faglig tilgang til borgerne, men kan fortælle om kurser, de har deltaget i for ca. 1,5 år siden i bl.a. medicin, hygiejne og ernæring til småspisende.

Desuden har en medarbejder været på flere AMU-kurser, herunder samarbejde med pårørende, medicinhåndtering og omsorg for demensramte.

Medarbejderne deler viden om borgerne i forbindelse med triage to gange om ugen og i forbindelse med de daglige frokostmøder, hvor der er briefing om borgere med ændringer.

Tilsynet bemærker, at medarbejdernes redegørelse i mindre grad beskrives i et fagligt sprog.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår velplejede og soignerede efter deres individuelle ønsker, hvilket borgerne også bekræfter i forbindelse med interviews. Ydermere beskriver borgerne, at de oplever en høj grad af kontinuitet i hjælpen, hvilket opleves meget trygt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med en del støtte fra tilsynet og på en mindre faglig måde, kan redegøre for deres arbejds gange relaterede til den personlige pleje.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

Data

OBSERVATION

To af de besøgte borgere modtager støtte til praktisk hjælp, hvor begge boliger fremstår tilstrækkeligt renholdte og ryddelige, ligeledes fremstår borgernes hjælpemidler renholdt.

BORGERINTERVIEW

Borgerne tilkendegiver en stor tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp, hvor hjælpen svarer til borgernes behov og til deres ønsker. Borgerne fortæller, at det som regel er deres faste kontaktperson, der varetager de praktiske opgaver, og flere af borgerne oplever, at de motiveres til at deltage i rengøringsopgaverne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan, med støtte fra tilsynet, redegøre for deres overvejelser vedr. hjælpen til de praktiske opgaver, hvor medarbejderne tager udgangspunkt i at levere de ydelser, som borgerne er visiterede til.

Medarbejderne har generelt svært ved at redegøre for, hvilke faglige observationer der er relevante i hjem med visiteret praktisk støtte, men de kan i forbindelse med, at tilsynet nævner observationer af hygiejniske forhold omkring toilettet og holdbarhed på fødevarer i køleskabet bekræfte, at det er observationer, de ville sikre i borgernes hjem.

Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske retningslinjer, men oplyser, at de ikke anvender forklæde i forbindelse med sengetøjsskift.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte, hvilket borgerne også tilkendegiver tilfredshed med. Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, kan redegøre for deres arbejdsgange og faglige overvejelser vedrørende den praktiske støtte, herunder generel efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer. Dog anvender medarbejderne ikke engangsforklæder i forbindelse med sengetøjsskift.

3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse

Data

OBSERVATION

Som tidligere beskrevet i dokumentationsafsnittet indeholder døgnrytmeplanerne flere relevante beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

I forbindelse med borgerbesøgene observerer tilsynet, at der er taget hånd om alle de synlige sundhedsmæssige risici, herunder ses tryksårsforebyggelse og forebyggelse af dehydrering.

BORGERINTERVIEW

Borgere beskriver samstemmende, at medarbejderne arbejder forebyggende og sundhedsfremmende, eksempelvis ved, at medarbejderne dagligt spørger ind til borgernes helbred og velbefindende.

En borger beskriver, hvordan medarbejderne er meget opmærksomme på borgerens meget sarte hud og flere aktuelle sår. Desuden er borgeren ernæringstruet, og beskriver, hvordan medarbejderne nøder borgeren til at spise og at huske sin proteindrik.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne har svært ved at besvare spørgsmålene relaterede til forebyggende og sundhedsfremmende observationer og handlinger i borgernes hjem. Medarbejderne beskriver i stedet eksempler, hvor borgerne er blevet akut dårlige, og hvor det har været nødvendigt at tilkalde sygeplejersken.

En medarbejder fortæller om en svært alkoholiseret borger, der er svær at motivere til personlig hygiejne, hvor medarbejderen beskriver en relevant pædagogisk indsats, men i mindre grad er i stand til at beskrive, hvorfor det er vigtigt, at borgeren bliver soigneret.

Tilsynsførende nævner forskellige forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, herunder faldforebyggelse, forebyggelse af dehydrering, underernæring og tryk samt infektionsforebyggelse, hvor medarbejderne hertil bekræfter, at det alle er områder, de har opmærksomhed på i deres daglige arbejde.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der i forbindelse med borgerbesøgene er taget hånd om borgernes synlige sundhedsmæssige risici. Tilsynet vurderer desuden, at borgerne oplever, at medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og at de spørger ind til borgernes velbefindende.

Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne i mindre grad er i stand til at redegøre for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, men at de bekræfter, med en del hjælp fra tilsynsførende, at de er opmærksomme på at forebygge både fald, tryk, dehydrering og underernæring.

3.6 Kommunikation og adfærd

Data

OBSERVATION

Tilsynsførende møder ingen medarbejdere i borgernes hjem, men overhører på kontoret, at flere borgere ringer ind, hvor de bliver mødt af en imødekomende og venlig medarbejder.

En borger har bl.a. behov for at få flyttet tidspunktet for hjælpen, idet borgeren er startet til genoptræning. Dette ønske imødekommes straks af medarbejderen, der samtidigt udtrykker stor forståelse for borgerens behov.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere beskriver, hvordan medarbejderne opleves respektfulde og imødekomende, og at de har stor respekt for borgernes hjem og ejendele. Flere borgere fortæller om den særlige kontakt, de har med deres faste kontaktperson, men de nævner, at afløsere og vikarer ligeledes kommunikerer på en imødekomende og omsorgsfuld måde.

En borger siger; *'De taler ualmindeligt pænt - altid med respekt'*.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de tilpasser kommunikation og adfærd til den enkelte borger, og at der kan være stor variation heri. Medarbejderne beskriver, hvordan de møder borgeren der, hvor borgeren er. En medarbejder fortæller, hvordan en borger, som medarbejderen er kommet hos længe, godt kan lide deres interne jargon og små drillerier.

I kommunikationen til borgere med demens fortælles der om fokus på at anvende korte og præcise sætninger, samt ikke at stille for mange spørgsmål. Dertil beskriver medarbejderne, at man skal være rolig og have et roligt kropssprog, som signalerer god tid.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, på baggrund af observationer af kontorpersonalets kommunikation, at der føres en respektfuld og imødekomende kommunikation, hvilket alle borgerne også beskriver. Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en ligeværdig og individuel kommunikation til borgerne, samt at de også kan redegøre for kommunikationen til borgere med demens.

3.7 Rehabilitering § 83a

Data

OBSERVATION

Tilsynet gennemgår ingen journaler, hvor borgere er visiterede til § 83a indsats, idet den borger, der var udpeget, alligevel ikke var i et rehabiliterende forløb. Ledelsen oplyser, at hjemmeplejen løbende varetager § 83a-forløb, men at der aktuelt er en del, der lige er afsluttede. Ledelsen oplyser, at der modtages en avis i Nexus vedrørende nye forløb, hvorefter der bliver planlagt et besøg i hjemmet, hvor en terapeut og kontaktpersonen er til stede sammen. Terapeuten giver medarbejderne instrukser i forhold til mål og plan, samt hvor ofte der skal ske opfølgning.

BORGERINTERVIEW

Ingen af de besøgte borgere er i § 83a-forløb.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan ikke redegøre for arbejdsgangene omkring § 83a-forløb, selv om tilsynsførende forklarer, hvad et § 83a-forløb er. Medarbejderne er dog i stand til at redegøre for den rehabiliterende tilgang, hvilket beskrives under temaet Personlig pleje.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Ingen af de udpegede borgere er i § 83a-forløb, hvorfor kvaliteten heraf ikke kan vurderes.

Det er imidlertid tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for systematiske arbejdsgange for håndtering af § 83a-forløb, herunder for et tæt samarbejde med terapeuterne i kommunen.

På trods af, at hjemmeplejen, ifølge ledelsen, løbende varetager § 83a-forløb, kan medarbejderne ikke redegøre for arbejdsgangene i relation hertil.

3.8 Medicinadministration

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer to borgere, der modtager støtte til medicinadministration.

Administration af medicin

Borgernes medicin er administreret korrekt i forhold til tilsynstidspunktet, og borgernes navn og CPR-nummer fremgår korrekt af dosisæske og dosispose. Dertil ses det, at der er kvitteret korrekt for administration.

BORGERINTERVIEW

De to borgere, der modtager støtte til medicinadministration, beskriver stor tryghed ved håndteringen af deres medicin, og de oplever at få medicinen til tiden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at borgerne får udleveret den rigtige medicin, og de fortæller, at de sikrer, at der er overensstemmelse med antallet af tabletter i tælleskemaet og antal af tabletter i doseringsæske/dosispose.

Når medicinen skal udleveres, kontrolleres ugedag, navn og CPR-nummer, og efterfølgende kvitterer medarbejderne for medicinadministrationen i medicinmodulet i Nexus. Når medicinen er udleveret, er medarbejderne opmærksomme på at sikre, at borgerne også har indtaget medicinen, men medarbejderne er usikre på, om der, ud over dokumentation og rapportering af UTH, også skal tages kontakt til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, hvis borgeren af en eller anden grund ikke vil eller kan tage sin medicin.

Medarbejderne redegør for praksis og retningslinjer omkring delegerede sundhedslovsydelser, hvor medarbejderne beskriver forudgående oplæring ved en sygeplejerske, medmindre der er tale om ikke medicinske salver eller viskøse øjendråber, hvor oplæringen i stedet finder sted internt i Cura Pleje.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgernes medicin håndtering sker efter gældende retningslinjer på tryk og forsvarelig vis, hvilket borgerne også bekræfter i forbindelse med interviews. Medarbejderne kan generelt redegøre fyldestgørende for arbejdsgange vedrørende medicin håndtering, men de fremstår usikre i forhold til, hvornår der skal kontaktes en medicinansvarlig kollega ved afvigelse i medicinen.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Formålet med tilsyn 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.

4.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem 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. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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

4.3 Vurderingsskema

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

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

Om BDO

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

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

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