



Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg
Den kommunale Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
Juni 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION	10
3.4	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE	12
3.5	REHABILITERING	15
3.6	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	15
3.7	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	16
3.8	INTERVIEW AF PÅRØRENDE	17
3.9	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
3.9.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	17
3.9.2	Tværfagligt samarbejde.....	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	METODE	20
4.2	VURDERINGSSKALA.....	21

Forord

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

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

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

Med venlig hilsen

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

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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: Den kommunale Hjemmepleje, Værkstedsgården 12, 2620 Albertslund
Leder: Konst. leder Mona Tina Funch
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. og 15. juni 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med leder af Hjemmeplejen. • Interviews af fire borgere. • Gennemgang af dokumentation. • Gennemgang af medicin. • Interview af en pårørende. • Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent). Borgere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Albertslund Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i den kommunale Hjemmepleje. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk af den kommunale Hjemmepleje er, at der er tale om en leverandør med

Mindre tilfredsstillende forhold

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at der på flere områder er konstateret forhold, der kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Tilsynet konstaterer, at der ved tilsynet i 2021 gives anbefalinger inden for de samme områder, som der blev givet anbefalinger på ved tilsynet i 2020.

Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet med opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet i 2020, men at arbejdet har været vanskeliggjort på grund af COVID-19 restriktioner. Således er Hjemmeplejen endnu ikke nået i mål med opfølgningsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en stor udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen relateret til Servicelovens og Sundhedslovens ydelser. Det er tilsynets vurdering, at det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe manglerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen.

Dokumentationen på medicinlisterne lever op til gældende retningslinjer.

For alle borgere ses dokumentation på, at der er spurgt ind til "Cave medicin", og at "Generelle medicinoplysninger" indeholder relevante og nyttige beskrivelser. Der er dispenseret korrekt medicin hos alle fire borgere.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at der sker korrekt opbevaring af medicin.

Det er tilsynets vurdering, at alle fire borgere generelt oplever tilfredshed med hjælpen til medicindispensering og -administration. Tilsynet bemærker, at to borgere har kommentarer i forhold til hjælpen til medicin. I forhold til den ene af ovenstående borgere foretages en mindre faglig korrekt beslutning, idet det aftales med borgeren, at vedkommende selv skal administrere medicin ved medicinpumpe. Yderligere vurderer tilsynet under et borgerbesøg, at en borger får udleveret morgenmedicin med stor forsinkelse. Medicin, der skal gives fra morgenstunden, udleveres sent på formiddagen.

Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende måde redegøre for arbejdet med medicinopgaver. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i mindre grad oplever, at der i praksis foregår et systematisk arbejde med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de ved opgaveoverdragelse får god introduktion til opgaven gennem sidemandsoplæring, og at sygeplejerskerne er gode til at yde støtte og sikre opfølgning på overdragelsen.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes behov, samt at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder rengøring, generelt er svarende til borgernes levevis.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til to borgere ikke sker en respektfuld og professionel adfærd i måden, hvorpå sygeplejeartikler og plejeredskaber håndteres og opbevares.

På baggrund af yderligere observationer hos en af ovenstående borgere er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen har en stor udfordring i forhold til at sikre overholdelse af gældende retningslinjer for håndhygiejne, at sikre den respektfulde adfærd i forhold til at medarbejderens arbejdsplads er borgerens bolig samt i forhold til at sikre kontinuitet og hensigtsmæssig udnyttelse af de personalemæssige ressourcer.

Alle borgere oplever, at omfanget af den visiterede hjælp til personlig pleje og praktisk støtte svarer til nuværende behov. Borgerne giver generelt udtryk for tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Borgerne oplever, at de gives gode muligheder for at anvende egne ressourcer, og at medarbejderne støtter og motiverer hertil. Tilsynet bemærker dog, at alle borgere, på trods af tilknytning af faste medarbejdere, har oplevelsen af, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Tilsynet vurderer, at den manglende kontinuitet påvirker borgernes oplevelse af kvaliteten i plejen. Borgerne giver udtryk for, at der i alle situationer sker respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderens side.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange omkring tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Medarbejderne har faglig forståelse for den rehabiliterende tilgang samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at en pårørende oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, når det er faste medarbejdere, der kommer i hjemmet. Den pårørende har dog oplevelse af, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket påvirker kvaliteten i leveringen af hjælpen. Tilsynet vurderer, at den pårørende har oplevet enkelte situationer, hvor der måtte rykkes for hjælpen. Tilsynet vurderer, at en pårørende oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne og kontorets personale.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer, og at der under COVID-19 pandemien har været opretholdt et fagligt udviklingsfokus i det omfang, det har været muligt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode muligheder for tværfagligt samarbejde, men at COVID-19 situationen har givet visse begrænsninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles overfor, og at der under normale omstændigheder er gode kompetencemuligheder. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det interne tværfaglige samarbejde er meget velfungerende, men at det eksterne samarbejde med Hjælpemiddeldepotet, Genoptræningen og Rehabiliteringsafdelingen med fordel kan styrkes.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, men konstaterer samtidig, at VAR ikke anvendes som et dagligt arbejdsredskab i praksis.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til områdecentrenets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen igangsætter en målrettet indsats i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i den pleje- og sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at der særligt bør rettes fokus på helbredstilstande samt handlingsanvisninger for ydelser relateret til både Serviceloven og Sundhedsloven. 2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen underviser og vejleder medarbejderne i, hvorledes der sker korrekt opbevaring og håndtering af medicin. I forhold til fagligt fokus på medicinopgaver anbefaler tilsynet endvidere, at der rettes et fagligt fokus på at sikre: • At borgerne får deres medicin til tiden. • At der ikke sker aflysning af visiterede ydelser relateret til medicin, så borgerne overlades til selv at klare opgaven. 3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer en systematisk arbejdsgang i forhold til indberetning og opfølgning på arbejdet med utilsigtede hændelser.

4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt igangsættes en faglig dialog med medarbejderne om, hvordan der i højere grad kan ske korrekt og professionel opbevaring af sygeplejeartikler og plejeredskaber i borgernes hjem.
5. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejderne til enhver tid overholder gældende retningslinjer i forhold til at have en korrekt håndhygiejne. Tilsynet anbefaler, at der med udgangspunkt i de gældende retningslinjer foregår undervisning og vejledning af medarbejderne.
6. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, så det sikres, at medarbejderne har forståelse for deres ansvar og rolle i forhold til udførelse af praktiske opgaver og dermed efterlever god faglig praksis for, hvordan en borgers bolig efterlades så ryddeligt som muligt efter, at plejen er udført. Herunder anbefaler tilsynet endvidere, at det italesættes over for medarbejderne, at der til enhver tid skal udvises respektfuld adfærd i forhold til, at medarbejderens arbejdsplads er borgerens bolig.
7. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen fortsætter og intensiverer de målrettede indsatser i forhold til arbejdet med vagtplanlægningen som led i at sikre større kontinuitet i plejen samt en bedre udnyttelse af de personalemæssige ressourcer.
8. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt får høj prioritet at sikre et velfungerende tværfagligt samarbejde med Hjælpemiddeldepotet, Genoptræningen og Rehabiliteringsafdelingen, således at der fremadrettet skabes større sammenhæng i borgerforløbene.
9. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen retter fagligt fokus på fordelene ved at anvende VAR som et dagligt arbejdsredskab i praksis.

3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	Ved sidste tilsyn i 2020 blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, medicinopgaver samt medarbejdernes kendskab til arbejdet med utilsigtede hændelser. Ledelsen beskriver, at Hjemmeplejen har været i en god proces med opfølgning på anbefalingerne i forhold til dokumentationen og medicin håndteringen. Der har været gennemført systematisk gennemgang af journaler, og på sparringsmøder er der foregået faglig drøftelse af, hvorledes der skal ske korrekt dokumentation og medicin håndtering. Det er ledelsens oplevelse, at man har været helt nede i detaljerne for at sikre den nødvendige kvalitet i arbejdet. Sparringsmøder blev afholdt hver dag, indtil Hjemmeplejen blev nødsaget til at lukke mere ned under anden runde af pandemien i august/september. COVID-19 restriktionerne har vanskeliggjort arbejdet med at opretholde en fælles faglig sparring, da medarbejderne i en periode ikke mødte fysisk op på Hjemmeplejens kontorer. Ledelsesmæssigt har der været fokus på, hvordan man med sidemandsoplæring og dialog med de enkelte medarbejdere fortsat kunne opretholde den nødvendige faglige sparring og videndeling. Ledelsen udtrykker bevidsthed om, at noget går tabt, når medarbejderne ikke møder fysisk op i Hjemmeplejen og glæder sig derfor over igen at kunne afholde møder i diverse fora. Alle social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker har deltaget i undervisning i FMK (Fælles Medicin Kort) for at sikre en mere fælles retning i arbejdet med medicinopgaver, og der er foregået faglig sparring herom imellem de to faggrupper. I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser oplyser ledelsen, at alle distriktsledere har været på undervisning i, hvordan der skal ske indberetning, opsamling og opfølgning på utilsigtede hændelser. Hjemmeplejens faglige konsulent modtager alle indberettede hændelser og videresender disse til de respektive grupper. Ledelsen udtrykker, at opfølgningsarbejdet i forhold til utilsigtede hændelser har været vanskeliggjort på grund af COVID-19 restriktioner, og at der er behov for et fornyet fokus herpå.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet i 2020. Tilsynet vurderer samtidig, at opfølgningsarbejdet har været vanskeliggjort på grund af COVID-19 restriktioner, og således er man endnu ikke nået i mål med opfølgningsarbejdet.	

3.2 DOKUMENTATION

Data	Tilsynet gennemgår dokumentation på fire borgere. Funktionsevnetilstande: Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande i forhold til tre af borgerne. I forhold til en borger ligger sidste opfølgningsdatoer tilbage i 2018 og 2019.
------	---

Handlingsanvisninger relateret til Servicelovs ydelser:

Der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger.

I forhold til en borger er handlingsanvisningerne udarbejdet handlevejledende og indeholder beskrivelse af borgerens særlige ønsker og vaner. Det fremgår ligeledes beskrevet, hvordan borgerens ressourcer inddrages i plejen.

I forhold til tre borgere har handlingsanvisningerne mangler. Manglerne vedrører eksempelvis:

- Beskrivelsen af, hvorledes hjælpen til den øvre og nedre personlige hygiejne skal udføres, har næsten samme ordlyd.
- Borgernes særlige ønsker, vaner og behov fremgår mindre detaljeret beskrevet eller mangler helt. Flere beskrivelser er overordnet beskrevet og indeholder kun standardtekst.
- Handlingsanvisninger mangler ajourføring i forhold til borgers aktuelle behov. Eksempelvis beskrives, at en borger skal smøres med salve fast mandag og fredag. Salven er kun ordineret som pn-salve.
- I flere handlingsanvisninger fremgår der ikke tydelig beskrivelse af borgernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen.
- Hjælpen til rengøring, indkøbsordning og tøjvask fremgår ikke i alle tilfælde handlevejledende og individuelt beskrevet.
- I en handlingsanvisning for støtte til toiletbesøg beskrives kun borgers ressourcer, og ikke præcist hvilken hjælp medarbejderen skal yde i den konkrete situation.
- Hjælpen til personlig pleje for aften ses i forhold til et par borgere beskrevet på næsten samme måde som hjælpen for dag, hvilket ikke giver mening. Eksempelvis beskrives også for aften, at støttestrømper skal påsættes.

Helbredstilstande:

Der er udarbejdet helbredstilstande for alle fire borgere. I forhold til en borger er der taget stilling til alle felter, og helbredstilstande fremstår ajourførte. I forhold til tre borgere har helbredstilstande mangler. Manglerne vedrører eksempelvis:

- Der mangler ajourføring i forhold til borgerens aktuelle helbredsmæssige situation. Eksempelvis er det beskrevet, at borger er i behandling for depression, hvilket ikke længere er aktuelt.
- For en borger mangler stillingtagen til feltet "Hud og slimhinder".
- For en borger bør helbredstilstande ajourføres. Der fremgår beskrivelser af, at borgeren har faldt tendens. Beskrivelserne stammer fra august 2020, og der foreligger ingen opdaterede beskrivelser herefter. Yderligere mangler beskrivelse af opfølgning på kontakt til øjenlæge.

Handlingsanvisninger relateret til Sundhedslovs ydelser:

I forhold til to borgere er handlingsanvisninger for Sundhedslovs ydelser ajourførte og udarbejdet handlevejledende. I forhold til to borgere har handlingsanvisningerne følgende mangler:

- Handlingsanvisningen for medicindispensering er ikke ajourført i forhold til den aktuelle situation. Handlingsanvisningen mangler tydelig angivelse af, at borger får både dosisdispenseret medicin fra apoteket og sidedispenseret medicin fra Hjemmeplejen. Der fremgår beskrivelser af sidedispenseringen, men beskrivelserne er ikke ajourførte i forhold til den medicin, der aktuelt ses sidedispenseret.
- I handlingsanvisningen for medicindispensering er der notat fra oktober 2019. Der bør følges op på notatet. I handlingsanvisningen for medicinadministration er beskrivelserne i forhold til borgerens behandling med øjendråber ikke ajourførte. Det fremgår, at behandlingen skal seponeres senest maj.

Tilsynet bemærker i øvrigt, at der ikke konsekvent sker link til VAR, og at der ikke fremgår tydelig beskrivelse af, at borgerne har givet samtykke til de forskellige behandlinger og indsatser.

Generelle oplysninger:

Under "Generelle oplysninger" er alle felter udfyldt og indeholder relevante oplysninger, der har værdi for borgerforløbet. I forhold til en borger foreligger kun sparsomme beskrivelser. Eksempelvis ses under feltet "Ressourcer" kun beskrivelse af, at borger ikke længere kommer i sygeplejeklinik.

I forhold til dokumentation af målte værdier observerer tilsynet, at der for en borger er ordineret blodsuktermåling en gang dagligt. Disse ses ikke konsekvent dokumenteret. Over en 14 dages periode er der kun dokumenteret blodsuktermåling fem gange.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at der sker løbende dokumentation, mens man er hos borgeren, eller når man sidder i bilen. I nogle situationer venter medarbejderne med at foretage dokumentation, til de kommer tilbage på kontoret. Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret det, de skal i løbet af dagen.

Medarbejderne beskriver at være fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet. En medarbejder er forholdsvis ny og giver dog udtryk for, at hun ser frem til at få lidt mere undervisning. Medarbejderen fortæller, at hun har meldt sig til at blive kommende superbruger og forestiller sig, at hun i den forbindelse vil blive godt introduceret til dokumentationsarbejdet.

Hjemmeplejen har superbrugere, som medarbejderne kan rette henvendelse til, når der opstår tvivl. Derudover beskriver medarbejderne faglig sparring i forhold til dokumentationen med kolleger og ledelsen.

Det er medarbejdernes oplevelse, at man ikke altid får den viden, man har brug for ved gennemlæsning af dokumentationen. En medarbejder beskriver eksempler på, hvordan man i gruppen arbejder med kvalitetssikring af dokumentationen. Arbejdet foregår ved faglig sparring mellem social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Medarbejderne oplever, at nogle kolleger har svært ved at formulere sig på skrift, hvilket påvirker kvaliteten af dokumentationen. Yderligere oplever et par af medarbejderne, at der ikke altid er den tilstrækkelige tid afsat til dokumentationsarbejdet.

Medarbejderne oplyser, at alle borgere har tilknyttet en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper som kontaktperson, og at disse to medarbejdere har det overordnede ansvar for at sikre dokumentationen ajourført.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en stor udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen relateret til Servicelovens og Sundhedslovens ydelser. Det er tilsynets vurdering, at det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe manglerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen.

3.3 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data

Tilsynet foretager medicingennemgang hos fire borgere.

Dokumentationen på medicinlisterne lever op til gældende retningslinjer, og der er dispenseret korrekt medicin hos alle fire borgere.

For alle borgere ses dokumentation på, at der er spurgt ind til "Cave medicin", og "Generelle medicinoplysninger" fremstår ligeledes udfyldt.

I forhold til to borgere ses korrekt opbevaring af medicin. I forhold til to borgere konstateres mangler.

Hos en borger sker der ikke korrekt adskillelse af aktuel medicin og ikke-aktuel medicin, idet det observeres, at et seponeret præparat opbevares sammen med aktuel medicin.

Hos den anden borger konstateres flere mangler. Manglerne vedrører følgende:

- Medicinen er opbevaret i en stor skuffe, hvori der ligger medicin i to forskellige kasser. Noget medicin ligger uden for de to kasser. Tilsynet observerer således, at opbevaringen af medicin sker på en rodet og ikke systematisk måde. Der sker ikke korrekt adskillelse mellem aktuel medicin, ikke-aktuel medicin og pn-medicin.
- Der mangler anbrudsdato på medicinsk salve.
- Flere doseringsæsker mangler navn og cpr-nummer.

Ovenstående borger har to mapper med dispenseret medicin. Under tilsynets besøg hos borgeren kommer en medarbejder og foretager oprydning i de to medicinmapper. Medarbejderen forklarer, at hun vil rydde op i doseringsæskerne og sikre sig, at alt er i orden. Da medarbejderen er færdig, spørger tilsynet ind til, om medarbejderen bemærkede noget særligt. Medarbejderen fortæller, at alt er, som det skal være nu. Tilsynet konstaterer, at medarbejderen ikke har bemærket, at der på flere af doseringsæskerne mangler navn og cpr-nummer. Medarbejderen kommer med forskellige forklaringer herpå, som ikke har faglig relevans. Tilsynet konstaterer, at medarbejderen ikke har tilstrækkelig viden om korrekt opbevaring og håndtering af medicin.

Tilsynet konstaterer under ovenstående besøg, at borgeren ikke får medicin klokken 8.00 som ordineret, men at medicinen først bliver givet klokken ca. 11.00.

Borgerinterview:

Alle fire borgere giver udtryk for tilfredshed med hjælpen til medicin.

En borger fortæller, at når vedkommende stiller spørgsmål til medicinen, er medarbejderne gode til at sparre med sygeplejerskerne, før borgeren gives et præcist svar. Borgeren finder dette meget trygt.

To borgere har dog kommentarer til hjælpen til medicin. En borger fortæller, at medicinen ikke altid udleveres på faste tidspunkter. Anden borger, som er visiteret til medicinadministration via medicinpumpe, oplyser, at der på tilsynsdagen ikke kom hjælp til medicinadministrationen som planlagt. Der blev taget telefonisk kontakt til Hjemmeplejen, og det blev aftalt, at borgeren selv skulle varetage medicinadministrationen. Borger fortæller, at han med besvær godt selv kan administrere medicinen, men dog foretrækker at få hjælp hertil.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Under gruppeinterviewet beskriver en medarbejder, hvorledes dispenseringen af medicin sker på en systematisk måde, og at gældende retningslinjer følges i arbejdsgangen. Medarbejderen pointerer, at der altid foretages eftertælling af medicinen som led i egenkontrol, og at der altid kun dispenseres til hele æsker og således ikke forekommer efterdispensering af medicin. En anden medarbejder beskriver, hvilken kontrol der skal udføres, før dispenseret medicin udleveres til borgerne. Medarbejderen italesætter vigtigheden af, at medicinen ses indtaget. Hos borgere, der får hjælp til medicinudlevering, motiveres borgeren altid til at tage medicinen, mens medarbejderen er i hjemmet.

Medarbejderne redegør for, hvordan der sker kontakt til social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, hvis der observeres uoverensstemmelse mellem dispenseret medicin og oplysningerne på medicinlisten.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser beskriver medarbejderne, at der i praksis ikke sker indberetning af alle hændelser. Medarbejderne udtrykker, at langt de fleste hændelser ikke indberettes, som det bør. Medarbejderne oplever ikke, at der foregår et systematisk opfølgingsarbejde på de indberettede utilsigtede hændelser, men at man alligevel i grupperne taler sammen om de observationer, man gør hos borgerne. Eksempelvis foregår der faglig sparring, hvis man hos en borger har konstateret, at medicin ikke er givet til tiden. Den faglige sparring foregår på trods af, at hændelsen ikke nødvendigvis er blevet indberettet. Medarbejderne oplever, at der er et stort dokumentationsarbejde, når en utilsigtet hændelse skal indberettes, men pointerer, at det naturligvis er vigtigt, at man får det gjort på trods heraf. Det er medarbejdernes oplevelse, at man i Hjemmeplejen kan blive bedre til arbejdet med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser, så der kan ske den nødvendige læring.

Medarbejderne har gode erfaringer med opgaveoverdragelse. Medarbejderne beskriver eksempler på overdragelse af opgaver i forbindelse med sårpleje, påsmøring af medicinsk salve og øjendrypning. I opgaveoverdragelsen foregår der sidemandsoplæring ved sygeplejersken. Det er medarbejdernes oplevelse, at sygeplejerskerne er gode til at sikre opfølgning på den opgaveoverdragede opgave.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på medicinlisterne lever op til gældende retningslinjer. For alle borgere ses dokumentation på, at der er spurgt ind til "Cave medicin", og "Generelle medicinoplysninger" indeholder relevante og nyttige beskrivelser. Der er dispenseret korrekt medicin hos alle fire borgere.

Tilsynet vurderer, at Hjemmeplejen har en udfordring i forhold til at sikre, at der altid sker korrekt opbevaring af medicin.

Tilsynet vurderer, at alle fire borgere generelt udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicindispensering og -administration. Tilsynet bemærker, at to borgere har kommentarer i forhold til hjælpen til medicin. Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til den ene af borgerne foretages en mindre faglig korrekt beslutning, idet det aftales med borgeren, at vedkommende selv skal administrere medicin ved medicinpumpe.

Tilsynet vurderer under et borgerbesøg, at en borger får udleveret morgenmedicin med stor forsinkelse. Medicin, der skal gives fra morgenstunden, udleveres sent på formiddagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med medicinopgaver. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i mindre grad oplever, at der i praksis foregår et systematisk arbejde med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de ved opgaveoverdragelse får god introduktion til opgaven gennem sidemandsoplæring, og at sygeplejerskerne er gode til at yde støtte og sikre opfølgning på overdragelsen.

3.4 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Data

Tilsynet observerer sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes behov. Borgere er soignerede, svarende til deres levevis.

Kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte/rengøring er generelt svarende til borgernes levevis.

På baggrund af tilsynets observationer under besøget hos to borgere har tilsynet bemærkninger hertil:

Tilsynet observerer, at der hos de to borgere ikke sker en systematisk opbevaring af sygeplejeartikler og plejeredskaber. Eksempelvis ses opbevaring af sygeplejeartikler og plejeredskaber flere steder i hjemmet.

Sygeplejeartikler og plejeredskaber ses blandt andet liggende på borgerens klaver. Hos en anden borger opbevares sygeplejeartikler og plejeartikler i både køkken, stue og soveværelse og på en måde, der efterlader et noget rodet udtryk. Hos samme borger observerer tilsynet flere mindre tilfredsstillende forhold som eksempelvis:

- Kørestol trænger til rengøring.
- Gulvet i opholdsstuen trænger til rengøring. På gulvet ligger et stykke brugt plaster med blod. Tilsynet bemærker, at ingen af de tre medarbejdere observerer plastret og fjerner dette.
- En medarbejder vasker sine hænder, men tørrer ikke disse. Vandet drypper fra medarbejderens hænder og efterlader flere pletter på gulvet.
- Ved tilsynets ankomst er en medarbejder i gang med at udføre hjælp til personlig pleje. Senere støder en anden medarbejder til, idet hun skal udføre sårpleje. En tredje medarbejder kommer også på besøg hos borgeren. Den tredje medarbejder oplyser, at hun skal give medicin til borgeren. En af medarbejderne kommenterer på, at tidspunktet for udlevering af medicin er sent, idet klokken er ca. 11.00.
- I flere situationer - herunder ved hjælpen til nedre hygiejne - overholder medarbejderne ikke de gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Medarbejderne spritter ikke konsekvent hænder efter handskeskift eller foretager vask af hænder. Tilsynsførende er i dialog med en af medarbejderne, som går fra borgerens soveværelse og ud i køkkenet, hvor køleskabet åbnes. Medarbejderen forklarer, at hun ofte bruger handsker til flere af opgaverne for at beskytte sig bedst muligt, og at hun har hudproblemer og derfor ikke tåler hyppig spritning af hænder eller håndvask med sæbe. Tilsynet vurderer, at medarbejderens forklaring ikke har faglig relevans, og at medarbejderen ikke har den nødvendige faglige forståelse for, hvordan der sikres overholdelse af gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

Borgerinterview:

Alle borgere oplever, at omfanget af den visiterede hjælp til personlig pleje og praktisk støtte svarer til nuværende behov.

Alle borgere giver generelt udtryk for at være tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet bemærker, at alle borgere italesætter, at kvaliteten af hjælpen dog ofte bærer præg af, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Borgere beskriver, at de på trods af tilknytning af faste medarbejdere har oplevelsen af manglende kontinuitet i hjælpen.

En borger beskriver eksempelvis, at hun overordnet er tilfreds med hjælpen og oplever, at medarbejderne er flinke til at ringe ved forsinkelse. Borger beskriver samtidig, at hun ikke længere oplever, at det er hendes hjem. Borger bruger udtrykket "et rodet hospital" om sit hjem. Tilsynet bemærker, at der netop i dette hjem sker opbevaring af sygeplejeartikler og plejeredskaber flere forskellige steder i både køkken, stue og soveværelse.

Anden borger oplever, at de faste medarbejdere har godt styr på, hvilken hjælp der skal leveres, men når der kommer mange forskellige hele tiden, oplever borgeren, at hun selv skal forklare, hvilken hjælp hun har brug for, og hvordan hjælpen skal udføres. Borger finder dette frustrerende. Borger fortæller, at hun er visiteret til hjælp om aftenen, hvor medarbejderne kommer og ser til, at borgeren har det godt. Borgeren fortæller, at hjælpen ikke har nogen værdi, når denne leveres af mange forskellige medarbejdere.

En tredje borger udtrykker oplevelse af, at det er ham, der skal guide og støtte medarbejderne, for at han kan få hjælpen leveret som vanligt.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at de som forberedelse på en plejeopgave orienterer sig i dokumentationen, når de skal udføre pleje og omsorg for borgere, de ikke kender så godt. En medarbejder beskriver, at det desværre ikke er alle medarbejdere, der anvender denne praksis, og at man således kan være udfordret på at sikre borgerens tilfredshed.

Medarbejderne fortæller, at det tilstræbes, at vikarer får god introduktion til borgerne og eventuel sidemandsoplæring, før de selv skal varetage en opgave. Medarbejderne oplever dog, at dette ikke altid er muligt i en travl hverdag.

Medarbejderne beskriver fokus på, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres med udgangspunkt i overholdelse af retningslinjer for korrekt hygiejne. I mødet med borgerne er der fokus på at sikre den gode relation gennem ligeværdig og anerkendende kommunikation. Under udførelse af hjælpen orienteres borgerne løbende om, hvad der skal ske, og deres medinddragelse og indflydelse sikres under hele forløbet.

En medarbejder beskriver vigtigheden af, at borgernes blufærdighed sikres under et plejeforløb. Medarbejderen giver eksempler på, hvordan der kan afdækkes med håndklæder, og at hun holder døren lukket til soveværelset/badeværelset, hvis man har viden om, at der kan komme andre i hjemmet, mens plejen udføres.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i forbindelse med observerede ændringer i borgernes helbredsmaessige tilstand. Medarbejderne er bekendte med, at de i videst muligt omfang først skal tage kontakt til den visiterende sygeplejerske, som herefter vil vurdere, hvilke handlinger der efterfølgende skal iværksættes. Medarbejderne beskriver endvidere, at der, hvis det er muligt og fagligt relevant, kan foretages målinger af værdier, inden der tages kontakt til den visiterende sygeplejerske.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgernes behov, samt at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte herunder rengøring generelt er svarende til borgernes levevis.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til to borgere ikke sker den nødvendige respektfulde og professionelle adfærd i måden, hvorpå sygeplejeartikler og plejeredskaber håndteres og opbevares.

På baggrund af yderligere observationer hos en af ovenstående borgere er det tilsynets vurdering, at Hjemmeplejen har en stor udfordring i forhold til følgende forhold:

- At sikre, at medarbejderne har den nødvendige viden om gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne og til enhver tid følger disse i praksis.
- At sikre, at medarbejderne har forståelse for deres ansvar og rolle i forhold til udførelse af praktiske opgaver og dermed efterlever god faglig praksis for, hvordan en borgers bolig efterlades så ryddeligt som muligt efter, at plejen er udført.
- At sikre, at medarbejderne til enhver tid udviser respektfuld adfærd i forhold til, at medarbejderens arbejdsplads er borgerens bolig.
- At sikre en mere hensigtsmæssig planlægning i leveringen af hjælpen, så der opnås en bedre udnyttelse af de personalemaessige ressourcer og bedre kontinuitet i levering af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at alle borgere oplever, at omfanget af den visiterede hjælp til personlig pleje og praktisk støtte svarer til nuværende behov.

Tilsynet vurderer, at alle borgere generelt oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet bemærker dog, at alle borgere, på trods af tilknytning af faste medarbejdere, har oplevelsen af, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Tilsynet vurderer, at borgernes oplevelse af kvaliteten i plejen påvirkes af den manglende kontinuitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange omkring tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

3.5 REHABILITERING

Data	Under tilsynets besøg hos to borgere er der medarbejdere til stede i hjemmet. Medarbejderne udfører henholdsvis hjælp til personlig pleje og sårpleje. Tilsynet observerer, at der i begge situationer sker inddragelse af borgernes egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Borgerinterview: Borgerne udtrykker, at de føler sig motiverede til at gøre det, de selv magter, og at medarbejderne støtter dem heri. En borger fortæller, at hun har fået instruktioner i sengetræning, og at hun forsøger at følge disse, så godt hun kan. En borger fortæller, at han på trods af svær sygdom glæder sig over stadig at kunne gå i haven eller køre en tur på sin elscooter. Gruppeinterview af medarbejdere: Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har fokus på at motivere borgerne til at anvende egne ressourcer. En medarbejder beskriver eksempler på, hvordan borgere kan motiveres til inddragelse ved at italesætte de muligheder, man som medarbejder ser, og efterfølgende udvise en støttende og anerkendende tilgang. Anden medarbejder giver eksempel på, at borgere ofte kan motiveres ved, at man spontant inddrager borgerne i opgaver og tager små skridt ad gangen. En medarbejder har gode oplevelser med eksempelvis at give en borger et viskestykke i hånden og bede borgeren om at hjælpe med opvasken. Medarbejderne beskriver, at størstedelen af borgerne er motiverede for at være aktive i deres hverdagsliv, og at det for de fleste borgere bidrager til at højne livskvaliteten. Medarbejderne oplever, at der i praksis arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang - også i de situationer hvor hverdagen kan opleves fortravlet. Medarbejderne beskriver fokus på, at der i den rehabiliterende tilgang udvises stor tålmodighed, så borgerne selv kan udføre nogle opgaver. I motivationen af borgerne beskriver medarbejderne vigtigheden af, at der altid kommunikeres i en respektfuld og professionel tone, og at borgerne støttes i at prioritere deres ofte begrænsede ressourcer.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de gives gode muligheder for at anvende egne ressourcer, og at medarbejderne støtter og motiverer hertil. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.	

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Tilsynet observerer respektfuld kommunikation mellem borgere og medarbejdere. Tilsynet observerer, at borgerne tiltales ved fornavn og i en venlig og imødekommende tone. Under tilsynets besøg hos to borgere observeres eksempler på respektfuld adfærd fra medarbejdernes side. Eksempelvis anvender en medarbejder overtrækssko hos en borger. I et andet eksempel er en medarbejder meget opmærksom på, at borgeren er bevidst om, at hun forlader hjemmet. Tilsynet observerer et tilfælde på mindre respektfuld adfærd fra medarbejders side. Der henvises til beskrivelser under målepunkt 3.4.
------	--

	Borgerinterview: Borgerne oplever, at medarbejdernes kommunikation og adfærd er respektfuld. Borgere beskriver især god kontakt med de faste medarbejdere. Ingen af de fire borgere har haft oplevelser med det modsatte. Gruppeinterview med medarbejdere: Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på at være imødekommende, tale i øjenhøjde samt være venlige og respektfulde i deres kommunikation og adfærd over for borgere. Ifølge medarbejderne er det vigtigt at være bevidst om sit kropssprog og tilpasse kommunikationen individuelt, da ikke to borgere er ens. Medarbejderne har fokus på at præsentere sig med id-kort, når det er relevant, og at der aldrig må udvises en stresset adfærd over for borgere.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.	

3.7 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data	Tilsynet observerer ikke eksempler på helbredsmæssige udfordringer, der ikke er taget hånd om. Borgerinterview: Borgerne giver udtryk for, at der bliver taget hånd om deres helbredsmæssige udfordringer. Et par borgere nævner eksempelvis, at de er trygge ved hjælpen til sårpleje. Gruppeinterview af medarbejdere: Medarbejderne beskriver faglige handlinger og observationer ift. forebyggelse af urinvejsinfektioner, dehydrering, tryksår og fald. I det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde beskriver medarbejderne blandt andet fokus på mulighederne for at anvende skemaer til registrering af eksempelvis væske, fokus på bevilling af de rette hjælpemidler samt faglig sparring med kolleger og terapeuter. Der anvendes TOBS til måling af værdier og som støtteredskab til den tidlige opsporing. En medarbejder henviser til udarbejdelse af Arbejdspladsvurderingen, når der konstateres faldrisiko i hjemmet, og at der foretages en grundig faglig vurdering af eventuel årsag til borgernes falduheld. Her indgår fagligt fokus på væske- og medicinindtagelse, og der kan foretages vurdering af borgernes behov for hjælpemidler. Det er medarbejdernes oplevelse, at der arbejdes målrettet og tværfagligt i forhold til forebyggelse af tryksår. Medarbejderne beskriver, at der i indsatsen over for borgere med nedsat mobilitet er fokus på, at borgerne har de rette hjælpemidler som eksempelvis en trykaflastende madras.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres helbredsmæssige udfordringer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for arbejdet med sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.	

3.8 INTERVIEW AF PÅRØRENDE

Data	Personlig pleje og praktisk støtte Den pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af plejen, når den udføres af de faste medarbejdere. På trods af at der er faste medarbejdere tilknyttet borgeren, oplever den pårørende, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Pårørende oplever ind imellem, at disse ikke har den nødvendige viden om, hvordan eksempelvis borgerens medicinpumpe fungerer. Pårørende oplyser, at hjælpen for det meste leveres på de aftalte tidspunkter, men at der på tilsynsdagen måtte rykkes for hjælpen. Pårørende har oplevet dette et par gange tidligere. Pårørende fortæller, at hun ikke kan hjælpe borgeren med medicinpumpen, og at borgeren kun med besvær selv kan håndtere denne. Den pårørende er mest tryk, når hjælpen til medicin udføres af medarbejderne. Pårørende oplyser, at hun også selv får hjælp til medicinadministration. Pårørende udtrykker, at borgeren har de nødvendige hjælpemidler og fremhæver borgerens elscooter, som giver borgeren god frihed i hverdagen. Kommunikation og adfærd/omgangstonen Det er den pårørendes oplevelse, at alle medarbejdere udviser en respektfuld adfærd og kommunikerer på en venlig og imødekommende måde. Den pårørende fremhæver kontakten og dialogen med de faste medarbejdere og beskriver disse i rosende vendinger. Den pårørende føler sig godt informeret om borgerens helbreds-mæssige situation og oplever, at man altid kan spørge medarbejderne til råds, hvis man bliver i tvivl om noget. I forhold til samarbejdet med Hjemmeplejen generelt udtrykker den pårørende, at der ved henvendelse hertil altid foregår en venlig og imødekommende dialog. Den pårørende udtrykker, at man ikke kan ønske sig et bedre samarbejde.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at pårørende oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, når det er faste medarbejdere, der kommer i hjemmet. Pårørende har dog oplevelse af, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket påvirker kvaliteten i leveringen af hjælpen. Tilsynet vurderer, at den pårørende har enkelte oplevelser, hvor der måtte rykkes for hjælpen. Tilsynet vurderer, at pårørende oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne og kontorets personale.	

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.9.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	Hjemmeplejen har været igennem en periode, hvor ikke alle distriktslederstillinger har været besat. I den nærmeste fremtid afholdes ansættelsessamtaler, hvor der forventes ansættelse af de sidste to distriktsledere. Hjemmeplejens områdeleder er netop stoppet, og der er konstitueret en leder i stillingen i foreløbigt et halvt år. Hjemmeplejen vil udarbejde en profil på stillingen og igangsætte en rekrutteringsproces. Der er arbejdet med optimering af vagtplanlægningen, og i den forbindelse er der ansat vagtplanlæggere. Vagtplanlæggere varetager personaleadministrative opgaver inden for ferieafvikling og medarbejder-fravær og skal blandt andet sikre, at der hver dag er det antal medarbejdere på vagt, som der er behov for.
-------------	--

Hjemmeplejens ledelse forudser, at der fremadrettet vil være behov for at varsle væsentlige ændringer i medarbejdernes vagtplaner og mødetider. Formålet med de kommende varslinger er at ensrette arbejdsplanlægningen og medarbejdernes arbejdstider for på denne måde at sikre høj kvalitet i leveringen af kerneydelser over for borgerne.

Personaleomsætningen har gennem nogen tid været stor, og Hjemmeplejen har måttet trække en del på vikarer. Hjemmeplejen oplever en stor stigning i antal borgere, hvilket også har givet visse udfordringer i forhold til vagtplanlægningen. Leder beskriver, at man heldigvis er ved at være på plads med vagtplanlægningen i forhold til medarbejdernes afholdelse af sommerferie.

COVID-19 pandemien har betydet begrænsede muligheder for undervisning internt og eksternt, men ledelsesmæssigt er der fokus på at få genetableret det faglige fokus. Hjemmeplejen har afholdt e-learning på medicinmodul og håndhygiejnemodul. Alle medarbejdere har fået afsat tid til det obligatoriske e-learningprogram. Kliniske vejledere har deltaget i onlineundervisning og aflagt eksamen heri.

Hjemmeplejen har fokus på opfølgning af trivselsundersøgelsen. I MED-udvalgs regi er der udvalgt kategorier med emner, som alle medarbejdergrupper kan vælge imellem. Det interne arbejdsmiljø, gruppedynamikken og kompetenceudvikling er tre af de væsentligste hovedemner, der fremadrettet skal arbejdes med.

I et samarbejde med et konsulentfirma er der arbejdet med optimering af medarbejdernes køreplaner. Disponenter har deltaget i arbejdet med at lave den gode planlægning. Der er blevet nedskrevet nogle parametre for, hvordan den gode planlægning sikres, og det er ledelsens erfaring, at processen har været både spændende og udbytterig.

Ledelsen oplever, at Hjemmeplejen har de nødvendige faglige kompetencer til at matche borgerens plejebestand. Dog ønsker Hjemmeplejen fremadrettet at rette fokus på rekruttering af sygeplejersker med viden og erfaring inden for eksempelvis sår og palliation.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at instrukser, retningslinjer og vejledninger anvendes som daglige redskaber. Medarbejderne oplever at have let adgang hertil via en app på deres telefon. Medarbejderne oplever, at app'en er brugervenlig.

Hjemmeplejen har implementeret VAR, men medarbejderne oplever ikke at bruge redskabet i hverdagen. Medarbejderne forklarer, at de ikke oplever at have et behov herfor. Under gruppeinterviewet reflekterer tilsynet og medarbejderne over fordelene ved at bruge VAR som led i at holde viden ajour og styrke evnen til italesættelse af handlinger ud fra brugen af en faglig terminologi. Yderligere drøftes fordelene ved brugen af VAR i elevuddannelsen.

Medarbejderne oplever, at deres faglige kvalifikationer matcher borgernes behov. Når der opstår tvivl om, hvordan en opgave skal løses, finder medarbejderne, at der er gode muligheder for faglig sparring, samt at det er helt acceptabelt at sige til og fra.

Medarbejderne beskriver, at der har været begrænsede kompetenceudviklingsmuligheder under COVID-19 pandemien og ser på flere områder frem til en mere normal hverdag. Medarbejderne beskriver, at de under COVID-19 pandemien især har savnet den faglige sparring med kolleger, idet man ikke har afholdt de daglige morgenmøder. En medarbejder fortæller dog, at man i gruppen har talt om, at der også har været mange fordele ved, at medarbejderne ikke startede dagen ved at møde op på kontoret, men i stedet startede deres arbejdsdag direkte ude i en borgers hjem.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer, og at der under COVID-19 pandemien har været opretholdt et fagligt udviklingsfokus i det omfang, det har været muligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, men vurderer samtidig, at VAR ikke anvendes som et dagligt arbejdsredskab i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for, og at der under normale omstændigheder er gode kompetenceudviklingsmuligheder.

3.9.2 Tværfagligt samarbejde

Data	Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre gode muligheder for såvel monofaglig som tværfaglig sparring. Ledelsen beskriver, at der er igangsat en proces, der skal bidrage til at højne fagligheden og det tværfaglige samarbejde. Som led i kvalitetsarbejdet mødes social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker hver morgen med egen faggruppe til faglig sparring. Social- og sundhedshjælperne kører stadig ud til borgerne direkte hjemmefra. Ledelsen beskriver, at adskillelsen af medarbejderne i faggrupper er et forsøg, og at dette er iværksat på baggrund af ønsker fra sygeplejerskerne. Ledelsen udtrykker, at ovenstående forsøg også skal ses som led i fastholdelsen af sygeplejerskerne. Sygeplejerskerne har givet udtryk for, at de allerede har haft udbytte af den proces, der er igangsat, og at de finder stor tilfredshed i at blive givet muligheden for at få indflydelse på retning og indsatser. På middagsmøder foregår der faglig sparring mellem medarbejderne, og her foregår der eksempelvis scoring af borgerne ud fra triageringsprincipper. Før COVID-19 pandemien opstod, havde man to gange om måneden ekstra sparringsmøder, hvor der blev taget særlige emner op. Møderne vil snarest blive genoptaget. Den faglige sparring mellem vagter sker primært via dokumentationen i omsorgssystemet. Gruppeinterview med medarbejdere: Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende, og at der er gode muligheder for faglig sparring. Medarbejderne føler sig hørt af både kolleger og ledelse. Medarbejderne henviser til faglig sparring på daglige møder, som dog har været pauseret under COVID-19. Medarbejderne reflekterer lidt over, at der måske kunne være behov for en drøftelse af fordeling af arbejdsopgaver mellem dag- og aftenvagter. Medarbejderne oplever indimellem, at opgaver skubbes fra aftenvagt til dagvagt og i situationer, hvor dette ikke er nødvendigt. Medarbejderne beskriver, at det eksterne samarbejde med eksempelvis Hjælpemiddeldepotet, Genoptræningen og Rehabiliteringsafdelingen kunne styrkes. Medarbejderne beskriver oplevelsen af, at der er lang ventetid på svar, når der skal rekvireres hjælpemidler. I forhold til borgere der har været på genoptrænings- eller rehabiliteringsophold, beskriver medarbejderne, at de ikke har så mange erfaringer med borgere, der har haft et sådant forløb. Medarbejderne oplyser, at der tidligere har været et mødeforum, hvor man fik relevante informationer om genoptrænings- og rehabiliteringsforløb, men medarbejderne mener ikke, at disse længere afholdes. Medarbejderne fortæller, at det tværfaglige samarbejde med dagcentret er særdeles velfungerende, hvor der foregår god faglig sparring, når der opstår komplekse problemstillinger, der kan løses gennem dagcentrets tilbud.
------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode muligheder for tværfagligt samarbejde, men at COVID-19 situationen har givet visse begrænsninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det interne tværfaglige samarbejde er meget velfungerende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at det eksterne samarbejde med Hjælpemiddeldepotet, Genoptræningen og Rehabiliteringsafdelingen bør styrkes, således at der skabes større sammenhæng i borgerforløbene.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

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

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

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

4.1 METODE

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

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

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

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

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

4.2 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	• 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 følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	• 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.
3 - Tilfredsstillende	• 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.
4 - Mindre tilfredsstillende	• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



OM BDO

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

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

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