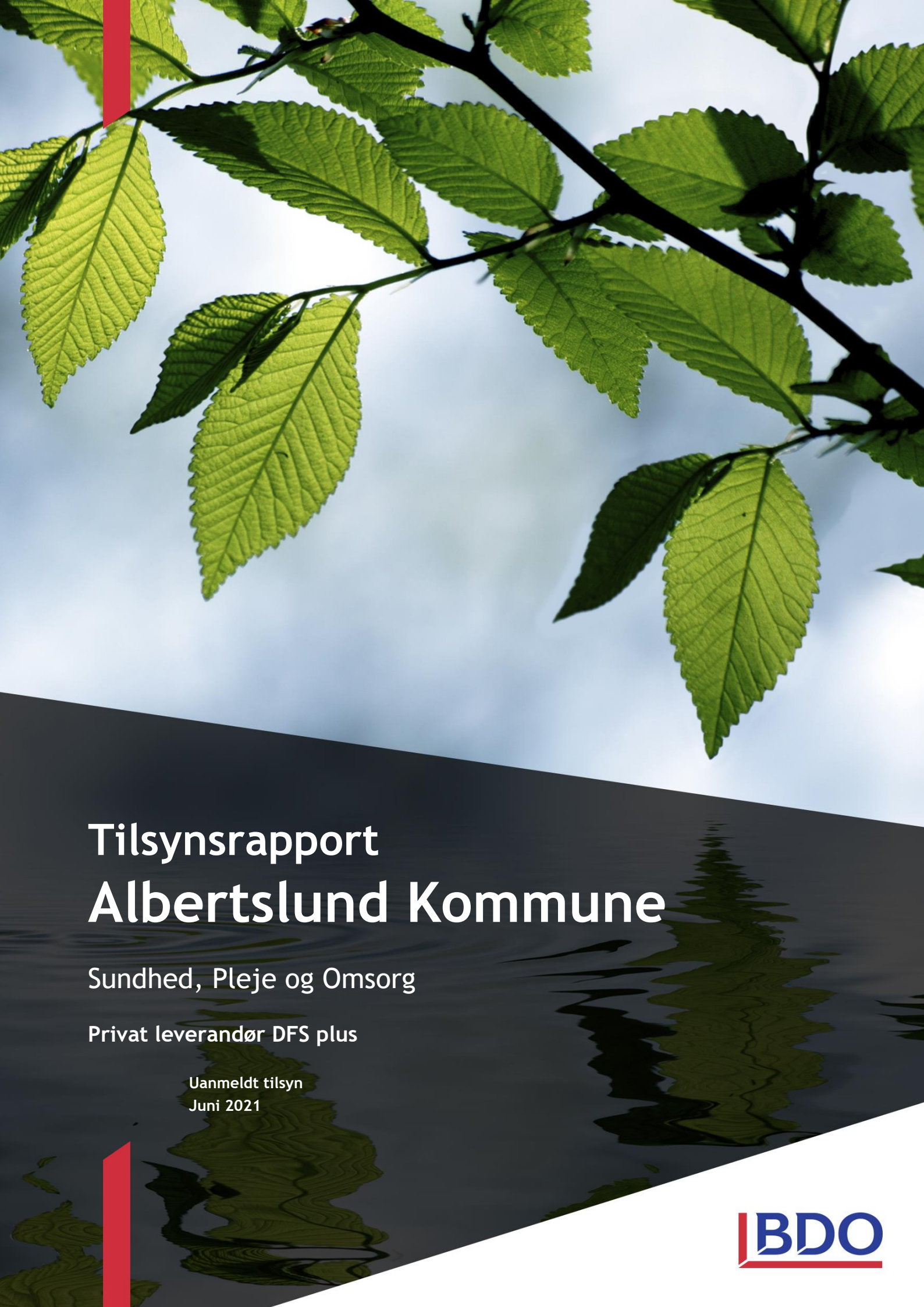




Tilsynsrapport Albertslund Kommune

Sundhed, Pleje og Omsorg

Privat leverandør DFS plus

Uanmeldt tilsyn
Juni 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	DOKUMENTATION	7
3.3	HJÆLP TIL MEDICININDTAGELSE	9
3.4	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE	9
3.5	REHABILITERING	10
3.6	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	11
3.7	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE	12
3.8	INTERVIEW AF PÅRØRENDE	13
3.9	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	13
3.9.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	13
3.9.2	Tværfagligt samarbejde.....	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	16
4.1	METODE	16
4.2	VURDERINGSSKALA.....	17
5.	HØRINGSSVAR	18

Forord

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

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

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

Med venlig hilsen



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



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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: DFS Plus, Skagensgade 39, 2630 Tåstrup
Leder: Izabela Prejs
Dato for tilsynsbesøg: 14. juni 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med leder af Hjemmeplejen • Interview af tre borgere • Gennemgang af dokumentation • Interview af en pårørende • Gruppeinterview med tre medarbejdere (alle social- og sundhedshjælpere) 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: Manager Gitte Duus Andersen, Sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Albertslund Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør af hjemmepleje DFS Plus. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk er, at der er tale om en leverandør med:

Meget tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at der er fulgt målrettet op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med konkrete udviklingstiltag, som understøtter den samlede kvalitet i opgaveløsningen.

På baggrund af en gennemgang af tre borgeres journal er det tilsynets vurdering, at dokumentationen under funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og handlingsanvisninger generelt er udfyldt på et meget tilfredsstillende niveau. Handlingsanvisninger til personlig pleje og praktisk støtte indeholder generelt individuelle og handlevejledende beskrivelser af indsatsen, hvilket er særligt gældende for to borgere. For en borger er beskrivelserne mere overordnede, og der henvises til besøgsplan for detaljer. Handlingsanvisninger for vejning og forflytning indeholder mindre detaljerede og handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Ligeledes indeholder dokumentationen generelt kun få observationer af afvigelser, hvor opfølgning ikke altid er dokumenteret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterer - og svarende til deres kompetenceniveau - kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med dokumentationen i hverdagen.

Alle borgere har fået medicin, svarende til tilsynstidspunktet. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Medarbejderne kan særdeles tilfredsstillende redegøre for korrekt medicinadministration.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager Dog oplever borgerne manglende kontinuitet, når den faste medarbejder har fri, samt at medarbejdere/vikarer ikke altid ved, hvilken hjælp de skal have. den pleje, omsorg og praktiske støtte, de har behov for. Medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for, hvordan de udfører hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov.

I forhold til den rehabiliterende indsats er det tilsynet vurdering, at borgerne anvender deres ressourcer i det omfang, de kan, og at medarbejderne støtter og motiverer dem i opgaven. Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for, hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

På baggrund af observationer vurderes det, at der er en god og respektfuld tone i kommunikationen mellem medarbejderne og borgerne. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, samt at kommunikationen foregår på en ordentlig måde. Samtidig kan medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld, anerkendende og ligeværdig kommunikation med borgere og pårørende.

Tilsynet foretager få observationer af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at der arbejdes forebyggende og sundhedsfremmende, og at der handles og reageres på forandringer i deres sundhedsmæssige tilstand. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne fagligt reflekterer kan redegøre for, hvorledes der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende.

Tilsynet har været i dialog med en pårørende. Tilsynet vurderer, at den pårørende oplever en god kvalitet i hjælpen, og at kommunikationen er god. Den pårørende oplever at få de rette informationer fra leverandøren, men pårørende oplever samtidig, at det kræver koordinering fra de pårørende at skulle håndtere kontakten med øvrige dele af kommunen. Hertil beskriver den pårørende, at det kan være vanskeligt at forstå kommunens infrastruktur, hvor den pårørende savner en koordinator. Tilsynet anerkender, at dette ikke er direkte forbundet med leverandøren af Hjemmeplejen.

I forhold til organisation, kompetencer og udvikling er det tilsynets vurdering, at der er en relevant ledelsesmæssig opmærksomhed på organisatoriske rammer og udvikling. Herunder at der er de rette kompetencer til opgaveløsningen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer, samt at der er mulighed for kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever et godt og velfungerende tværfagligt samarbejde, men at de efterspørger fysiske møder med sygeplejen.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af alle indsatser, herunder også forflytning og vejning. Samtidig anbefales det, at indsatsen udelukkende dokumenteres det aftalte sted. I dette tilfælde i handlingsanvisninger.
2. Tilsynet anbefaler, at der etableres arbejdsgange, der sikrer dokumentation af afvigelser samt systematisk opfølgning og dokumentation heraf.
3. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes indsatser, der medvirker til at øge borgernes oplevelse af kontinuitet, særligt når den faste medarbejder har fri. Hertil anbefales det, at det sikres, at medarbejdere/vikarer har kendskab til, hvilken hjælp borgerne skal have, samt at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at udføre opgaven på faglig korrekt måde.

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	Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn. Her modtog leverandøren anbefalinger i forhold til dokumentationsområdet, utilsigtede hændelser samt en konkret borgers kompressionsbehandling i aftenvagten. I forhold til dokumentationsområdet afholdes faglige møder en gang om ugen for alle medarbejdere, hvor kvalitetschefen deltager. Til møderne drøftes dokumentationen, hvilket bidrager til større forståelse, og dermed også en mere fyldestgørende dokumentation. Herudover afholdes der onboarding for alle nye medarbejdere, bestående af to dages introduktion. Den ene dag anvendes til undervisning i Cura. Leverandøren har en sygeplejerske ansat, som kommer en gang om ugen. Sygeplejersken er ansvarlig for de utilsigtede hændelser, og sygeplejersken sikrer læring sammen med kvalitetschefen. Alle medarbejdere er oplært i selv at indrapportere hændelserne, og de støttes heri. Området er ligeledes en del af undervisningen ved de ugentlige faglige møder. Ledelsen fortæller, at der ikke er nogle alvorlige hændelser, men at medicin er et af de områder, som der skal arbejdes med, herunder dokumentation, når medicin ikke er taget. Der er fulgt op i forhold til den konkrete borgersag fra sidste tilsyn. Ledelsen italesætter en praksis, hvor leverandøren kontakter borgerne, og at de følger op hver gang, der er behov. Der arbejdes med triagering efter en fast arbejdsgang. Triageringen foregår manuelt, da systemet ikke understøtter dette, og da det ikke er et område, der arbejdes med på tværs i kommunen. Herudover har der været en del dialog omkring samarbejdet med sygeplejen, som har været påvirket af COVID-19 pandemien. Leverandøren har fået flere borgere tilknyttet, og der er derfor også arbejdet med at finpudse arbejdsgange og udvikle faglige møder.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt målrettet op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med konkrete udviklingstiltag, som understøtter den samlede kvalitet i opgaveløsningen.	

3.2 DOKUMENTATION

Data	Tilsynet gennemgår dokumentationen på tre borgere. <u>Funktionsevnetilstande:</u> For to borgere fremstår funktionsevnetilstande aktuelle og opdaterede. For den sidste borger skal funktionsevnetilstande opdateres. <u>Generelle oplysninger:</u> For alle tre borgere er generelle oplysninger udfyldt fyldestgørende.
------	--

Særligt for to borgere fremstår beskrivelserne detaljerede og med en høj værdi. For den sidste borger bemærker tilsynet, at borgers perspektiv med fordel kan være mere fremtrædende.

Handlingsanvisninger relateret til Serviceloven:

Der arbejdes med enkelttydeler. Hertil bemærker tilsynet, at opfølgningsdato er overskredet på flere ydelser hos to af borgerne. For alle tre borgere er der oprettet handlingsanvisninger på ydelsesniveau. Handlingsanvisningerne indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af alle indsatser, herunder også bad, praktisk støtte og ernæring. Dette er særligt gældende for to af borgerne, hvor beskrivelserne er særdeles detaljerede og indeholder særlige opmærksomhedspunkter samt fokus på borgernes ønsker og vaner. Borgernes ressourcer, og hvordan disse inddrages, er ligeledes dokumenteret. For den sidste borger er beskrivelserne mere overordnede, og der henvises til besøgsplan for yderligere detaljer. Tilsynet er oplyst, at der ikke anvendes besøgsplan i kommunen.

Øvrige handlingsanvisninger:

For alle borgerne er der oprettet relevante handlingsanvisninger på opgaveoverdragede sundhedslovsindsatser. Der er ligeledes oprettet handlingsanvisning for vejning på en borger og forflytningsplaner på de borgere, hvor det er nødvendigt. Tilsynet bemærker, at disse handlingsanvisninger indeholder mindre detaljerede og handlevejledende beskrivelser. Fx er det blot beskrevet for en borger, at denne skal vejes hver 4. uge.

Faglige notater og opfølgning:

Afgivelser er dokumenteret under observationer, og her bemærker tilsynet, at der for alle tre borgere kun ses få notater fra leverandøren. Ligeledes bemærker tilsynet, at der ikke altid er dokumenteret opfølgning på konkrete observationer, som fx hævede ben.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne redegør for dokumentationspraksis og for arbejdet med handlingsanvisninger. Medarbejderne beskriver, at de alle har ansvar for dokumentationen, og at denne foretages løbende. Handlingsanvisningerne skal indeholde oplysninger om, hvilken støtte borgerne har brug for. Den skal ligeledes indeholde beskrivelser af, hvor remedier kan findes, samt hvad borgerne selv gør, og hvad borgerne normalt spiser. Beskrivelserne skal være detaljerede og beskrevet på en måde, så alle medarbejdere kan udføre plejen.

Medarbejderne beskriver, at de er undervist i Cura, og at de derfor føler sig klædt på til opgaven. En medarbejder har gennemført onboarding, og medarbejder fortæller, at det var givende. Herudover beskriver medarbejderne, at de hjælper hinanden, og at de sparer med hinanden ved behov.

I forhold til funktionsevnetilstande oplyser medarbejderne, at de arbejder med området. Medarbejderne er netop introduceret til de generelle oplysninger, som de stadig oplever som noget nyt.

Medarbejderne beskriver, at de selv skriver til visitationen eller sygeplejen ved forandringer i borgernes tilstand. Handlingsanvisninger til medicin udfyldes af sygeplejen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og handlingsanvisninger generelt er udfyldt på et meget tilfredsstillende niveau. Handlingsanvisninger til personlig pleje og praktisk støtte indeholder generelt individuelle og handlevejledende beskrivelser af indsatsen, hvilket er særligt gældende for to borgere. For en borger er beskrivelserne mere overordnede, og der henvises til besøgsplan for detaljer. Handlingsanvisninger for vejning og forflytning indeholder mindre detaljerede og handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Ligeledes indeholder dokumentationen generelt kun få observationer af afgivelser, hvor opfølgning ikke altid er dokumenteret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer, og svarende til deres kompetenceniveau, kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med dokumentationsområdet i hverdagen.

3.3 HJÆLP TIL MEDICININDTAGELSE

Data	For alle borgere er der givet medicin, svarende til tilsynstidspunktet. Alle borgere har dagens medicinæske liggende foran sig, og der observeres ingen anden medicin, som skal opbevares under særlige forhold. Borgerinterview: Alle borgere udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse. Gruppeinterview af medarbejdere: Medarbejderne redegør på særdeles tilfredsstillende vis for korrekt kontrol af medicinadministration, herunder at medicinen skal ses indtaget. Hertil beskrives det, at sygeplejen altid kontaktes ved afvigelser.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at alle borgerne har fået medicin, svarende til tilsynstidspunktet samt at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt medicinadministration.	

3.4 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Data	De tre borgere, som tilsynet besøger, fremstår alle veltilpasse og soignerede. Hjemmene fremstår ryddelige og rengjorte, svarende til borgernes habitus. Borgerinterview: Tilsynet besøger tre borgere, som alle modtager daglig hjælp. Alle har en høj grad af nedsat funktionsniveau, og de fremstår med høj kompleksitet. Borgerne beskriver alle, at de får den hjælp, de har brug for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne beskriver, at hjælpen leveres på nogenlunde faste tidspunkter, og at aftaler overholdes. Borgerne oplever alle selvbestemmelse, og at hjælpen er tilpasset deres vaner og rutiner. Borgerne beskriver samtidig, at de er trygge ved hjælpen, hvortil en borger begrundede dette med, at man kan stole på hjælpen. Borgerne beskriver alle, at de har faste medarbejdere tilknyttet. Hertil beskriver særligt to borgere, at der kommer mange forskellige medarbejdere, når den faste medarbejder har fri. Dette opleves som problematisk, da medarbejderne ikke altid ved, hvilken hjælp borgerne skal have. De to borgere beskriver situationer med vikarer, som fx ikke ved, hvordan en stomi skal skiftes, eller hvordan en lift eller en kørestol betjenes. I forhold til den praktiske støtte er borgerne generelt tilfredse med kvaliteten. Dog opleves det også her, at der kommer forskellige medarbejdere, og at kvaliteten varierer alt efter, hvem der kommer. Gruppeinterview af medarbejdere: Den daglige planlægning foretages af planlæggerne, hvor medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde.
------	--

Der arbejdes med kontaktperson, hvor der tages hensyn til, om kemien passer mellem medarbejder og borger. Dette fremhæves at have en særlig betydning.

Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den rette pleje ved at anvende handlingsanvisningerne og ved at tale med borgerne. Dette gælder både i forhold til personlig pleje og praktisk støtte. I tilgangen til borgerne fremhæver medarbejderne, at det er vigtigt at være professionel, virke rolig, være lyttende og observerende. Hertil beskrives samtidig, at der er en fleksibilitet i hjælpen og i tilgangen, som er tilpasset den enkelte borger.

Ifølge medarbejderne er kontinuitet særligt vigtig, da det skaber stabilitet og tryghed for borgerne. Af øvrige ting, der skaber tryghed fremhæves at:

- Være lyttende og omsorgsfuld.
- Være handlekraftig og hjælpsom.
- Følge op og holde aftaler.

Herudover tales der om nødkaldet, som skal besvares inden for 30 minutter. Medarbejderne beskriver, at de kontakter sygeplejen, når de observerer forværring i en borgers tilstand.

Hos alle nye borgere modtager leverandøren en beskrivelse fra visitationen af, hvilke behov og indsatser borgeren har. Planlægger kontakter herefter borgeren for at forventningsafstemme i forhold til dage og tidspunkter for hjælpen. Under efterfølgende besøg hos borger spørges ind til borgers rutiner og vaner. En medarbejder kontakter kvalitets-sygeplejersken i forhold til, om der skal arbejdes systematisk med dokumentation af livshistorie.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager den pleje, omsorg og praktiske støtte, de har behov for. Det er dog samtidigt tilsynets vurdering, at borgerne oplever manglende kontinuitet, når den faste medarbejder har fri, samt at medarbejdere/vikarer ikke altid ved, hvilken hjælp de skal have.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør særdeles tilfredsstillende for, hvordan de udfører hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver med udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov.

3.5 REHABILITERING

Data

Under de tre besøg foretages få observationer af rehabiliterende handlinger, svarende til borgernes helbreds-mæssige tilstand. De borgere, som kan åbne døren selv, gør det. En borger har en gribetang liggende. En anden borger, som sidder på en kontorstol med hjul, kører lidt frem og tilbage i køkkenet.

Borgerinterview:

Borgerne fortæller alle, at de gør de ting, som de kan både i forhold til hverdagsaktiviteter, personlig pleje og praktisk støtte. Borgerne oplever, at særligt de faste medarbejdere er gode til at motivere og støtte dem i at klare flest mulige opgaver selv.

To af borgerne fortæller, at de går til træning, og at de opfordres til at gangtræne eller lave øvelser hjemme.

I forhold til plejen fortæller en borger, at hun indimellem instruerer medarbejderne i, hvordan stomien skal skiftes, mens en anden borger glad fortæller, at han selv betjener fjernbetjeningen til liften.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne redegør på reflekteret vis over den rehabiliterende indsats, der beskrives som hjælp til selvhjælp.

Medarbejderne kommer med flere eksempler fra hverdagen, og de beskriver, hvordan de sætter små mål sammen med borgerne, og at de anvender motivation. Hertil kan livshistorien bidrage med gode oplysninger. Hos nogle borgere er det nødvendigt at skabe struktur på hverdagen, før der kan skabes rum til rehabilitering og vedligeholdende træning.

I forhold til den praktiske hjælp oplever medarbejderne, at det kan være vanskeligt at motivere alle borgere til at deltage. Der er dog flere borgere, som enten støver af, støvsuger eller gør klar inden besøget.

Medarbejderne henviser også til indsatser ved forløbskoordinationer og §83a-forløb. Hertil beskrives det, at der er afsat tid til opgaven. Der er et godt samarbejde med terapeuterne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne anvender deres ressourcer i det omfang, de kan, og at de oplever, at medarbejderne støtter og motiverer dem i opgaven.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Tilsynet foretager ingen observation af kommunikation mellem borgere og medarbejdere. På kontoret observeres flere eksempler på telefonisk kontakt med borgerne. Her bemærker tilsynet, at kommunikationen foregår i en venlig og imødekommende tone med stor opmærksomhed på at give en god service til borgerne.

Borgerinterview:

Borgerne beskriver, at medarbejderne har en god adfærd, samt at de generelt er søde, venlige og rare. Borgerne beskriver, at medarbejderne taler pænt, og at de har respekt for deres privatliv. En borger oplevede, at der var en medarbejder, hvor kemien var mindre god. Dette talte hun med leverandøren om, som herefter sørgede for, at borger fik en anden fast hjælper. Dette udtrykker borger stor glæde over.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne redegør for de faktorer, som de mener har betydning i forhold til kommunikation og adfærd. Hertil fremhæves blandt andet:

- At kemien passer godt sammen.
- At man er åben, ydmyg, har en rolig adfærd og er opmærksom på kropssproget.
- At man altid præsenterer sig og fortæller, hvad man skal lave.
- At man tager jakken af og husker de blå futter.

I forhold til borgere med demens fremhæves det yderligere, at det er vigtigt med øjenkontakt og at have fokus på mimik. Man skal ikke være for spørgende, men i stedet anvende korte sætninger og gentagelser. Medarbejderne er også opmærksomme på pårørende i deres kommunikation, hvor de generelt beskriver, at de har et godt samarbejde med de pårørende. Hertil beskrives, at man skal tilpasse informationer og sikre sig tillid fra borgerne. Pårørende opleves som en god samarbejdspartner, der kan bidrage med oplysninger om borgerne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld tone i kommunikationen med borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, samt at kommunikationen foregår på en ordentlig måde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld, anerkendende og ligeværdig kommunikation med borgere og pårørende.

3.7 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

Data

Hos alle borgere står der friske drikkevarer. I et hjem fremviser borger stolt et særligt område i køkkenet, der er indrettet med plejeartikler. Borger er glad for, at det er så ordentligt og pænt opstillet.

Borgerinterview:

Borgerne fortæller alle med stor overbevisning, at medarbejderne har en faglig opmærksomhed på deres sundhedsmæssige tilstand. Borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at rådgive og vejlede, samt at de tager kontakt til sygeplejen ved behov. Borgerne udtrykker alle stor tryghed i forhold til området.

En borger fortæller, at medarbejderne altid er opmærksomme på huden omkring stommen, og at medarbejderne minder borger om at drikke mere. En anden borger fortæller, at hun har fået en toiletstol, som skal forebygge, at hun falder om natten.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne redegør for faglige observationer både i forhold til hjemmet samt i forhold til borgers helbreds-mæssige tilstand. Hertil beskrives blandt andet en faglig opmærksomhed på den daglige hygiejne samt på mad, der er for gammel. Medarbejderne er opmærksomme på forandringer i hud, borgernes generelle tilstand og ødemdannelse. Medarbejderne kommer med flere eksempler fra hverdagen, fx i forhold til en borger med diabetes og sår. Medarbejderne kommer ligeledes med eksempler på forskellige forebyggende handlinger, herunder rigelig væskeindtagelse, kombineret med salt og sukker i sommervarmen. Medarbejderne fortæller også, at de er opmærksomme på de pårørende, som opholder sig i hjemmet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet foretager få observationer af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at der arbejdes forebyggende og sundhedsfremmende, samt at der handles og reageres på forandringer i deres sundhedsmæssige tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende i deres tilgang til borgerne.

3.8 INTERVIEW AF PÅRØRENDE

Data	Tilsynet har foretaget interview med en pårørende. <u>Personlig pleje og praktisk støtte</u> Den pårørende beskriver, at der efter hans vurdering er tale om en god kvalitet i plejen, og at han er glad for, at ting bliver ordnet. Det beskrives som rart og en tryghed, at der kommer regelmæssige besøg fra Hjemmeplejen. Den pårørende fortæller, at der særligt på et tidspunkt kom mange forskellige medarbejdere, hvilket var frustrerende. Den pårørende beskriver, at hans mor generelt udtrykker tilfredshed med hjælpen, særligt efter at hun har fået en ny fast medarbejder tilknyttet. <u>Kommunikation og adfærd/omgangstonen</u> I forhold til leverandøren beskrives kommunikation og adfærd som værende god. Den pårørende oplever at få de rette informationer. Den pårørende fortæller samtidig, at hans mor har været meget syg, og at der er mange tanker og samtaler i forhold til fremtiden og boligsituation. Familien har derfor været i kontakt med forskellige i kommunen for at søge råd og vejledning. Den pårørende beskriver dette, som mange små samtaler - med mange forskellige personer. Den pårørende oplever, at der er behov for at blive samlet op på de mange informationer, og at hændelserne kan skabe usikkerhed og frustration hos hans mor. Hertil beskriver den pårørende, at det kræver stor koordinering mellem de pårørende, og at det kan være forvirrende og svært at forstå kommunens infrastruktur. Pårørende savner en slags koordinator.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at en pårørende oplever en god kvalitet i hjælpen, og at kommunikationen er god. Den pårørende oplever at få de rette informationer fra leverandøren, men pårørende oplever samtidig, at det kræver koordinering fra de pårørende at skulle håndtere kontakten med øvrige dele af kommunen. Hertil beskriver den pårørende, at det kan være vanskeligt at forstå kommunens infrastruktur, hvor den pårørende savner en koordinator. Tilsynet anerkender, at dette ikke er direkte forbundet med leverandøren.	

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.9.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	Organisatorisk er leverandøren bygget op af tre søljer, bestående af direktøren, kvalitetschef og HR-chef. Herudover er der ansat planlæggere, som også har en central rolle, og som løfter små opgaver i forhold til den daglige ledelse. Planlæggerne arbejder også i weekender og varetager udekørende opgaver. Der laves egenkontrol i forhold til, om indsatserne passer, hvor der samtidig kigges på, om serviceniveauet holdes, og om hjælpen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Denne indsats har dog været pauseret grundet COVID-19, men påbegyndes snarest. Hos leverandøren er der primært ansat social- og sundhedshjælpere samt få social- og sundhedsassistenter, der også varetager andre og mere administrative opgaver. Ledelsen fortæller, at social- og sundhedsassistenter er svære at rekruttere. Der er ansat to sygeplejersker, hvoraf den ene er kvalitetschef. Sygeplejerskerne har en central rolle i forhold til at sikre medarbejdernes kompetencer og faglige niveau. Der afholdes faste faglige møder, og alle nye medarbejdere deltager i et 2-dages onboarding introduktionsprogram.
------	---

Ledelsen beskriver, at medarbejderne besidder de rette kompetencer. Medarbejdergruppen i Albertslund beskrives som meget stabil med et lavt sygefravær.

Af øvrige kompetencer og videreuddannelse er organisationens servicechef i gang med en diplomuddannelse i ledelse. Leverandøren er uddannelsessted for social- og sundheds-hjælperelever, hvorfor der er uddannede praktikvejledere. Enkelte medarbejdere er uddannet inden for palliation og psykisk pleje. Der har været afholdt medicinkursus, og alle medarbejdere har førstehjælpskursus. Til august sendes fem medarbejdere på forflytningsvejlederkursus, og der er påtænkt undervisning i demens med særligt fokus på yngre borgere med demens. Dette fordi, at leverandøren oplever, at klientellet ændrer sig.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at der indberettes utilsigtede hændelser ved fx fald, og når medicin ikke er taget. Indberetningen sker i samarbejde med kvalitetssygeplejersken.

I forhold til instrukser, retningslinjer og vejledninger henvises der til en mappe, hvor disse findes udprintet. Hertil beskriver medarbejderne, at man skal være opmærksom på opdateringer. Medarbejderne fortæller, at de her kan læse om, hvad indsatsen indeholder, fx hvor meget der må gøres rent.

Medarbejderne oplever alle, at de har de rette kompetencer, og de tilføjer samtidig, at der ellers er god mulighed for oplæring. Der siges fra over for opgaver, som man ikke oplever at have kompetencer til. Medarbejderne beskriver, at de fx oplæres, inden de varetager nye opgaver, som fx stomipleje. Herudover har flere af medarbejderne deltaget i undervisning i hjemmet i forhold til konkrete hjælpemidler, som fx lift og vend-let system.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er en relevant ledelsesmæssig opmærksomhed på organisatoriske rammer og udvikling, herunder at der er de rette kompetencer til opgaveløsningen.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer, samt at der er mulighed for kompetenceudvikling.

3.9.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Gruppeinterview af medarbejdere:

I forhold til det interne tværfaglige samarbejde fremhæves de ugentlige faglige møder af særlig værdi. Her oplever medarbejderne, at der er mulighed for faglig sparring og et tværfagligt fokus på borgerne. En medarbejder kommer med et konkret eksempel, hvor hun fik sparring og input omkring en borger med udadreagerende adfærd.

Medarbejderne beskriver, at alle observationer læses af kontoret, og at observationerne danner baggrund for cases og læring til de faglige møder.

I medarbejdergruppen er der generelt fokus på at hjælpe hinanden.

Det eksterne samarbejde med sygeplejen beskrives som værende godt. Medarbejderne ringer eller skriver til sygeplejen, som tager deres henvendelser alvorligt. Tidligere har der været mulighed for fysisk at mødes, hvilket medarbejderne savner.

Af øvrige samarbejdspartnere nævnes visitationen, hvor medarbejderne ind imellem deltager til visitationsmøder i hjemmet. Hos komplekse borgere er der mulighed for at afholde tværfaglige borgermøder, hvor fx demenskoordinator deltager. Ligeledes afholdes der borgermøder ved forløbskoordinator og ved §83a forløb. Her prioriteres det, at den faste medarbejder deltager.

Medarbejderne oplever, at mødekulturen er god og velfungerende.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever et godt og velfungerende tværfagligt samarbejde, men at de efterspørger fysiske møder med sygeplejen.

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 kan 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.

5. HØRINGSSVAR

Jeg har ingen bemærkninger til rapporten.

Venlig hilsen / Best Regards

Izabela Prejs

Direktør



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.