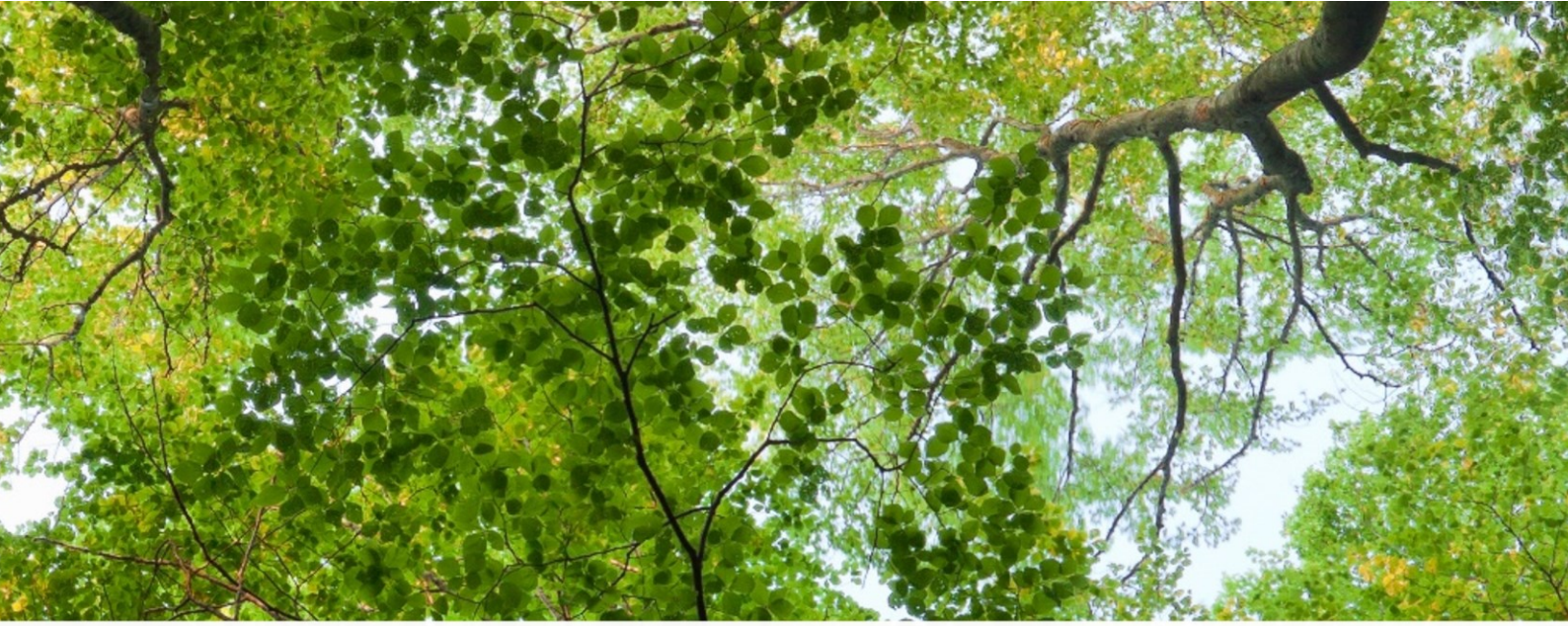


Tilsynsrapport Rødovre Kommune

Den private hjemmeplejeleverandør DFS Plus

Uanmeldt tilsyn
Februar 2025

Indhold

Indhold 2
Forord 3
1. Formalia 4
2. Vurdering 5
2.1 Tilsynets vurderinger 5
3. Datagrundlag 8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder 8
3.2 Dokumentation 9
3.3 Personlig pleje og støtte 10
3.4 Praktisk hjælp 11
3.5 Rehabilitering 12
3.6 Kommunikation og adfærd 13
3.7 Sundhedsfremme og forebyggelse 14
3.8 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde 15
3.9 Observationsstudie 16
3.10 Medicinkontrol 17
4. Tilsynets formål og metode 19
4.1 Formål 19
4.1 Metode 19
4.2 Vurderingsskema 20
Om BDO 21

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinadministration. 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.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 28 99 80 63
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Director
Mobil: 41 89 04 75
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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

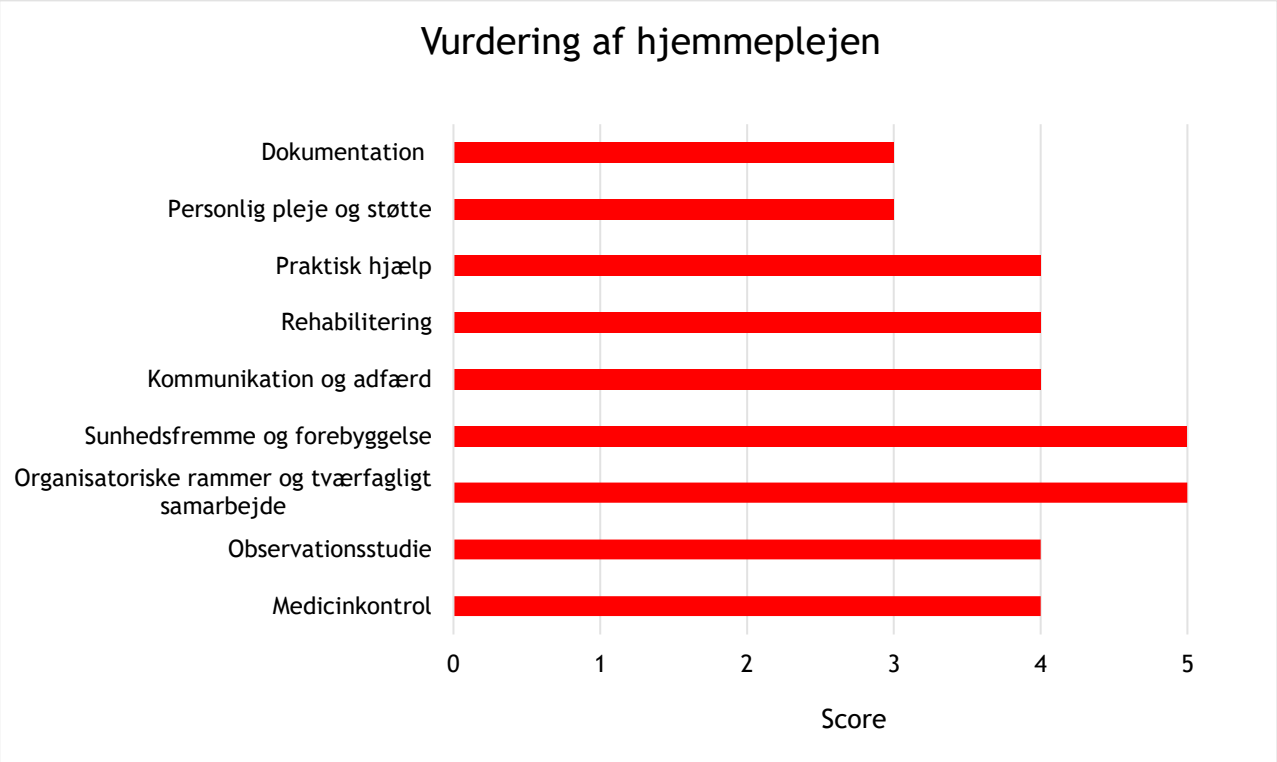
1. Formalia

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og adresse: DFS Plus, Privat Hjemmepleje, Husby Alle 19, 1 sal
Leder: Izabela Prejs
Dato for tilsynsbesøg: Den 13. februar 2025
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med ledelse • Tilsynsbesøg hos tre borgere • Gennemgang af dokumentation • Kontrol af medicin • Observationsstudie • Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en sundhedsassistent) Borgerne er udvalgt efter følgende kriterier: • En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dagtimer • En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dag og aftentimer • En borger, der modtager hjælp i mere end 8 timer i dag- og aftentimer Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynskonsulenter: Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen fremstår med et lidt varierende niveau. I forhold til besøgsplanerne mangler der en enkelt handlevejledende beskrivelse for bad i en besøgsplan samt tydelig beskrivelse af, hvordan hjælp til tøjvask skal leveres. I to besøgsplaner mangler der opdatering af besøgsplanerne, idet borgerens hjælp er øget/ændret. Dertil er det tilsynets vurdering, at der kun er enkelte mangler i forhold til udfyldelse af funktionsevnetilstande. Tilsynet vurderer, at der dokumenteres afvigelser i relation til borgernes tilstand i observationsnotaterne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres levevis. Det er dog tilsynet vurdering, at der for en borger ikke er fulgt op på en uheldig hændelse, som er sket tidligt på tilsynsdagen.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgerne har varierede syn på og delte oplevelser af hjælpen, kvaliteten og leveringen af den personlige pleje og støtte, hvor særligt en af de besøgte borgere er utilfreds med hjælpen, som beskrives mindre tilfredsstillende i perioder. Dertil er det tilsynets vurdering, at samme borger ved en fejl ikke har fået leveret et af de visiterede besøg gennem en længere periode.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov, samt at der sikres fokus på kontinuitet.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdte i overensstemmelse med borgernes behov og levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne overordnet er tilfredse med kvaliteten af hjælpen samt kontinuiteten i hjælpen. En borger har dog haft nogle uheldige episoder, hvor hjælpen er blevet leveret på tidspunkter, hvor borgeren ikke har vasketid, hvilket også var tilfældet på tilsynsdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med rengøringsindsatsen samt for de hygiejniske principper både i forhold til praktiske og personlige opgaver.

Rehabilitering

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at de har mulighed for at anvende egne ressourcer i overensstemmelse med deres formåen, og at borgerne generelt beskriver et godt samarbejde med medarbejderne, hvor medarbejderne yder rehabiliterende hjælp. Det er dog tilsynets vurdering, at en borger har et ønske om rehabilitering i forhold til selv at kunne varetage tømning af sin kateterpose og dermed ikke være afhængig af medarbejdernes hjælp på dette område. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og den rehabiliterende indsats.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at de interviewede borgerne overordnet oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side. To borgere har dog bemærkninger til området, idet de har nogle mindre behagelige oplevelser til konkrete medarbejderes adfærd/kommunikationsform. Det er tilsynet vurdering, at der i begge tilfælde er brug for en ledelsesmæssig opmærksomhed på området, hvor der i det ene tilfælde allerede er handlet, men hvor borgeren ikke er underrettet, og derved fortsat er ængstelig.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet vurderer, at der er fokus på forebyggende og sundhedsfremmende handlinger hos medarbejderne, hvilket også fremgår af beskrivelser i besøgsplanen. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på deres velbefindende, og at de foretager handlinger af forebyggende og sundhedsfremmende karakter. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der udføres i praksis.

Dertil er det tilsynet vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med utilsigtede hændelser.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer samt fokus på at skabe gode rammer for kompetenceudvikling, faglig sparring og tværfagligt samarbejde. På baggrund af interview med medarbejderne vurderer tilsynet, at medarbejderne i høj grad oplever sammenhæng mellem deres kompetencer og borgernes behov, og de kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor borgeren mødes i øjenhøjde, og hvor borgerens autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at inddrage borgerens ressourcer i det omfang, det er muligt. Det er tilsynets vurdering, at der sker en hensigtsmæssig organisering af plejen, og at den faglige udførelse af plejen generelt sker med fokus på de hygiejniske retningslinjer. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke anvender engangsforklæde, hvor det er påkrævet ved tæt plejekontakt, hvor der er risiko for sprøjt og stænk.

Medicinkontrol

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren varetager medicinhåndteringen hos borgeren, jf. retningslinjerne på området, hvor der kun i en medicingennemgang observeres manglende navn og CPR-nummer på fem doseringsæsker.

Det er tilsynet vurdering, at der er udarbejdet handlingsanvisninger på støtte til medicinadministration, hvor planerne er udarbejdede med individuelle og handlevejledende beskrivelser, som er med til at understøtte en sikker arbejdsgang.

Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration.

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

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data:

LEDERINTERVIEW

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til Dokumentation, Introduktion af vikarer, Vikarkoder, Organisering af pleje og efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer samt Medicinhåndteringen.

Ledelsen har fulgt op på sidste års anbefalinger ved at tilknytte en kvalitetsmedarbejder, der er uddannet social- og sundhedsassistent, til Rødovregruppen. Denne medarbejder afholder kurser og en-til-en samtaler med medarbejderne, hvor der fokuseres på, hvad medarbejderne selv kan gøre for at optimerer dokumentationspraksis. Der arbejdes med en liste over, hvad der skal dokumenteres samt en arbejdsgang, der beskriver, hvordan de forskellige områder skal udfyldes. Dette sikrer sammenhæng og stringens i dokumentationen. Derudover er der regelmæssig gennemgang og kontrol af dokumentationen, hvor der både er fokus på læring og kontrol, hvilket sikrer en opdateret og kvalificeret dokumentation.

Ledelsen beskriver, at der er etableret samarbejdsmøder med Rødovre Kommunes hjemmepleje, hvor der arbejdes med triage og drøftelser af plejemæssige forhold. Der er påpeget et behov for vikarkoder, men der er lang ekspeditionstid for at få disse oprettet. Der drøftes også overordnede emner, herunder udfordringer med adgang til instrukser. Ledelsen oplever samlet set, at samarbejdet er blevet tættere.

Ledelsen beskriver, at der arbejdes målrettet med at kvalificere vikarområdet. Der anvendes både interne og eksterne vikarer, hvoraf mange er faste og velkendte.

For at sikre efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer findes der fx negleredskaber på kontoret. Der er også procedurer for at sende vikarer tilbage, hvis de ikke lever op til standarderne, og det meldes til vikarbureauet. Dette sikrer, at alle vikarer overholder plejekodex, og leverer en høj standard i plejen.

Ledelsen beskriver, at der arbejdes permanent med hygiejneområdet, som er komplekst og kræver konstant fokus. Der afholdes læringsseancer, hvor nye medarbejdere gennemgår hygiejneprocedurer, og erfarne medarbejdere får opdateret deres viden, når der er behov. Der tilbydes også individuel undervisning, og der er læringsrum, hvor kvalitetssikringsmedarbejderen kan undervise. Hygiejne bliver påpeget ved alle faglige møder. Ledelsen observerer også svind i værnemidlerne for at vurdere, om medarbejderne benytter dem korrekt.

I forhold til medicinhåndteringen er der afholdt møder og undervisning med medarbejderne, som er varetaget af kvalitetsmedarbejderen. Der er dog et problem med at kvittere i CURA for ikke-dispenserbare præparater. Leverandøren har på nuværende tidspunkt ikke disse medicinopgaver. Ledelsen er i dialog med Rødovre Kommune omkring problemstillingen.

I forbindelse med de delegerede sundhedslovsindsatser arbejdes der ud fra handlingsanvisninger, som kommunens hjemmesygepleje udarbejder. Alle handlingsanvisningerne er gennemgåede i samarbejde med kommunen og kvalificerede med rette link til VAR.

3.2 Dokumentation

Data:

OBSERVATION

Der foretages observation i tre borgeres omsorgsjournaler.

BESØGSPLANER

For alle tre journaler ses besøgsplaner med varierende kvalitet og indhold. Tilsynet bemærker, at beskrivelserne for en besøgsplan stammer fra borgerens tidligere leverandører. Besøgsplanen er generelt handlevejledende, og indeholder beskrivelser af de indsatser, som skal leveres hos borgeren, dog er den meget uoverskueligt opbygget, og giver et mindre tydeligt billede af hjælpen, der skal leveres. Dertil er nye aftaler og opgaveløsninger, som leverandøren har aftalt med borgeren/familien, ikke beskrevet.

En anden besøgsplan indeholder generelt handlevejledende beskrivelser af borgerens indsatser, hvor der dog mangler en handlevejledning i forhold til, hvordan badet skal leveres. Dertil konstateres det, at besøgsplanen ikke er opdateret, idet der mangler beskrivelse af, at borgeren har katheter - der beskrives aktuelt, at bækkenstolen skal tømmes. Dertil mangler der også beskrivelse af borgerens besøg til middag og om aftenen. I forhold til levering af praktisk indsats er beskrivelse af ydelsen ikke i overensstemmelse med borgerens oplysning og aftale med kontoret.

Tredje besøgsplan er detaljeret og individuelt beskrevet, hvor det er tydeligt, hvordan borgeren skal hjælpes ved de enkelte besøg. Der mangler kun lidt opdatering i forhold til, at borgerens funktionsniveau er blevet dårligere, og at borgeren nu har fået en el- seng.

FUNKTIONSEVNETILSTANDE

Funktionsevnetilstandene ses udarbejdede af Visitationen, hvor de generelt ses opdaterede og aktuelle, hvor der kun ses enkelte uoverensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne og borgerens aktuelle funktionsniveau.

GENERELLE OPLYSNINGER

I alle tre journaler fremstår generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie. I en af journalerne mangler der dog oprettelse af livshistorie, hvor borgerens kognitive niveau gør det relevant at få indhentet oplysninger på dette område.

OBSERVATIONSNOTATER

For alle tre journaler ses det, at der beskrives observationer ved afvigelser i borgernes tilstand, herunder beskrivelser af observation af sår, hvor medarbejderen har vedhæftet billede og sendt til sygeplejersken. Ligeledes ses der observationer i forhold til smerter, hvor der også er sendt henvendelse til sygeplejersken.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne anvender besøgsplanen i de tilfælde, hvor de ikke kender borgerne. Besøgsplanen er særlig tiltænkt vikarer og afløsere. Besøgsplanen udarbejdes efter en fast skabelon, der blandt andet beskriver borgerens kognitive tilstand, generelle helbred, pleje, samt hvilke dage, der tilbydes bad, måltider, medicin, toiletbesøg og forflytninger. Alle medarbejderne kan ændre besøgsplanen, men kvalitetsmedarbejderen har det overordnede ansvar. Medarbejderne beskriver, at de dagligt orienterer sig i observationer, idet der kan ske ændringer hver dag. Besøgsplanen ændres først, når tilstanden er af mere permanent karakter.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationen i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen fremstår med varierende niveau. I forhold til besøgsplanerne mangler der en enkelt handlevejledende beskrivelse for bad i en besøgsplan samt tydelig beskrivelse af, hvordan hjælp til tøjvask skal leveres. I to besøgsplaner mangler der opdatering af besøgsplanerne, idet borgernes hjælp er øget/ændret.

Dertil er det tilsynets vurdering, at der kun er enkelte mangler i forhold til udfyldelse af funktionsevnetilstande. Tilsynet vurderer, at der dokumenteres afvigelser i relation til borgernes tilstand i observationsnotaterne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.3 Personlig pleje og støtte

Data:

OBSERVATION

Det observeres, at borgerne fremtræder velsoignerede, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. På tilsynsdagen skete der dog en ubehagelig episode for en borger. Borgeren havde netop modtaget en el-seng fra Rødovre Kommunes hjælpemiddeldepot. Da medarbejderen ankom om morgenen, lå borgeren fastklemt mellem sengehesten og madrassen. Ifølge borgeren havde denne fastklemning stået på i mange timer, hvilket borgerens tydelige mærker efter episoden også vidner om. Tilsyneladende er madrassen ikke samme størrelse som sengen, hvilket giver mulighed for, at borgeren kan komme i klemme.

Medarbejderen, der ankom om morgenen, kontaktede straks sygeplejerskerne i Rødovre Kommune, som kom og tilså borgeren. Det observeres, at der i journalen er beskrevet, at der skal tages kontakt til hjælpemiddeldepotet med henblik på en ny madras, og at episoden skal indberettes som en utilsigtet hændelse. Tilsynet gør kontoret opmærksom på beskrivelsen i journalen, som ved en fejl ikke er blevet fulgt op, da der var en forventning om, at det var sygeplejersken i kommunen, der skulle gøre dette. Tilsynet har efterfølgende talt med ledelsen om episoden, hvor der straks vil blive fulgt op på hændelsen og set på arbejdsgange/snitflader med kommunens sygeplejersker.

BORGERINTERVIEW

Borgerne har overordnet lidt forskellige oplevelser af hjælpen til personlig pleje. En borger, der netop er overgået til leverandøren, finder, at hjælpen er af meget god kvalitet. Borgerens ægtefælle støtter op om dette, og beskriver, at borgeren efter skiftet til leverandøren er blevet mere åben og tillidsfuld, idet det er faste medarbejdere, der allerede har fået et godt kendskab til borgeren. Medarbejderne taler med borgeren, og spørger ind til, hvad borgeren har brug for.

En anden borger er mindre tilfreds med hjælpen, og påpeger, at det både er kvaliteten, tidspunktet og manglende kontinuitet i leveringen, det ofte er galt med. Borgeren fortæller, at der laves fine aftaler, der fungerer i en kort periode, men derefter opleves det, at der vendes tilbage til de samme problemstillinger. Borgeren beskriver dette som meget anstrengende, og påpeger, at borgerens helbredsmæssige situation gør det vanskeligt at fortælle medarbejdere, der ikke kender rutinen, om den hjælp, der skal gives. Det observeres, at der i borgerens journal beskrives, at borgeren er kendt med en lidt klagende adfærd. Dertil oplever borgeren ikke altid at få den visiterede hjælp, og påpeger også, at den til tider udebliver, hvilket har medført, at borgeren har kontaktet kontoret og Visitationen flere gange. Ved nærmere undersøgelse viser det sig, at borgeren ved en fejl ikke har fået leveret et besøg midt på dagen i forhold til tømning af kateterpose, hvilket leverandøren straks vil rette op på. Borgeren påpeger også, at hjælpen om aftenen leveres forskelligt alt afhængig af, hvilket vagthold der er tale om. I den ene uge kommer de tidligt, og i den anden uge sent.

En tredje borger oplyser, at hjælpen fra den faste medarbejder er god, og borgeren beskriver kun at være mindre utilfreds, når morgenplejen leveres af en mand, da borgeren oplyser at være genert. Borgeren nævner at have fået en el-seng, som borgeren ikke mener at have givet samtykke til. I borgerens

journal beskrives det, at der har været en længere dialog om el-sengen, hvor borgeren til sidst har accepteret etablering af sengen. Under besøget erkender borgeren dog også et behov for en el-seng, da helbredssituationen beskrives som svagere med tiden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne møder enten ind på kontoret eller kører direkte ud til borgerne, og der er dagligt kontakt med kontoret via telefon. Hver morgen er der kommunikation over Teams, hvor medarbejderne informeres om ting, de skal være opmærksomme på, samt andre relevante oplysninger for dagen. Vikarer er altid forpligtede til at møde fysisk op på kontoret.

Dokumentationen, herunder ydelserne, danner grundlag for den hjælp, der tilbydes. Medarbejderne observerer borgernes tilstand, og de tager hensyn til de enkelte borgeres ressourcer, idet de indtænker en rehabiliterende tilgang. Der arbejdes for det meste med faste køreruter, og der er stor opmærksomhed på at sikre kontinuitet, hvilket skaber ensartet pleje og faste rutiner. Der er vikarer indimellem, men de er ofte også faste. Ved ændringer kontaktes kommunens sygeplejerske, og der opleves et godt samarbejde. Der arbejdes med relationsdannelse og trygge rammer for borgerne.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for personlig pleje i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er soignerede i overensstemmelse med deres levevis. Det er dog tilsynet vurdering, at der for en borger ikke er fulgt op på en uheldig hændelse, som er sket tidligt på tilsynsdagen.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at borgerne har varierede syn på og delte oplevelser af hjælpen, kvaliteten og leveringen af den personlige pleje og støtte, hvor særligt en af de besøgte borgere er utilfreds med hjælpen, som beskrives mindre tilfredsstillende i perioder. Dertil er det tilsynets vurdering, at samme borger ved en fejl ikke har fået leveret et af de visiterede besøg gennem en længere periode.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov, samt at der sikres fokus på kontinuitet.

3.4 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATION

Borgernes boliger ses generelt ryddelige og renholdt efter borgernes behov og levevis, og hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

BORGERINTERVIEW

Borgerne oplever overordnet, at hjælpen til den praktiske hjælp leveres i overensstemmelse med kommunens serviceniveau på området.

En borger har dog kun modtaget hjælp én gang, da borgeren netop er overgået til leverandøren. Borgeren fremhæver, at det var en god oplevelse, og påskønner, at medarbejderne arbejder i uniform, hvilket virker professionelt. En anden borger har svært ved at redegøre for rengøringen, men har umiddelbart ikke noget at klage over. En tredje borger oplever stor variation i tidspunktet for leveringen, og påpeger, at dette har store konsekvenser, da borgeren kun har en vasketid på et fast tidspunkt hver 14. dag. Hvis medarbejderne kommer tidligere eller senere, er det ikke muligt at hjælpe med vasketøjet, hvilket borgeren beskriver foregår med jævne mellemrum. På tilsynsdagen kom medarbejderen, som ikke var fast, ikke på det anførte tidspunkt, hvilket bevirkede, at borgeren ikke fik vasket tøj. Tilsynet har efterfølgende en dialog med kontoret, hvor det viser sig at være en fejl, og at besøget var lagt for tidligt. Det er beskrevet på besøget i et planlægningsnotat, at det skal leveres på det oplyste klokkeslæt, dette fremgår dog ikke af besøgsplanen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for den praktiske indsats og inddragelsen af borgerne i opgaverne. Før rengøring leveres, ringes der altid til borgerne, da det kan være svært for dem at huske tiden, hvilket kan skabe usikkerhed. Dertil ringes der også for at skabe et godt samarbejde, så borgerne i ro og mag kan tage deres støvsuger frem mv. Der er fokus på at inddrage borgerne i de praktiske opgaver. Ved rengøring benyttes rengøringsmidler med svanemærke. Medarbejderne oplyser, at de anvender handsker ved personlig pleje og rengøring, men de er også opmærksomme på, at handsker ikke altid er nødvendigt. Medarbejderne forklarer, at handsker kan skabe afstand, og ved opgaver, som fx indsmøring af creme og hårpleje, er det ikke rart for borgerne, at medarbejderne har handsker på. Der benyttes forklæde i pleje- og praktiske situationer. I CURA er der ekstra fokus på smitterisiko ved et symbol på forsiden. Værnemidler kan hentes på kontoret, og direkte anvisninger om, hvilke værnemidler der skal anvendes, beskrives under smitterisiko. Alle medarbejderne har adgang til VAR-portalen på deres devices.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for praktisk hjælp i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgernes boliger og hjælpemidler er renholdt i overensstemmelse med borgernes behov og levevis. Det er tilsynets vurdering, at borgerne overordnet er tilfredse med kvaliteten af hjælpen samt kontinuiteten i hjælpen. En borger har dog haft nogle uheldige episoder, hvor hjælpen er blevet leveret på tidspunkter, hvor borgeren ikke har vasketid, hvilket også var tilfældet på tilsynsdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med rengøringsindsatsen samt for de hygiejniske principper - både i forhold til praktiske og personlige opgaver.

3.5 Rehabilitering

Data:

OBSERVATIONER

Ingen af de besøgte borgere modtager hjælp efter § 83a. Leverandøren beskriver, at det er meget sjældent, at de modtager borgere med denne ydelse. Leverandøren beskriver sig dog klædt på til opgaven, og de er ansat ergoterapeuter, der har kompetencer i forhold til området.

BORGERE

Borgerne beskriver generelt en aktiv deltagelse i forhold til den hjælp, der leveres af kommunen. En borger bemærker dog, at dagsformen kan variere, og at tidspunktet for levering af hjælpen også påvirker borgerens aktuelle ressourceniveau. Generelt oplever borgerne, at de udfører de opgaver, de selv magter, og at hjælpen bidrager til at sikre, at hverdagen fungerer tilfredsstillende. En borger udtrykker et øget behov for selvstændighed i forbindelse med tømning af kateterposen. Borgeren er utilfreds med de tidspunkter, hvor hjælpen leveres, og oplever, at det ikke altid er det rette tidspunkt for tømning af posen. Tilsynet har dialog med borgeren, der beskriver, at det ville være ønskværdigt at kunne varetage opgaven selvstændigt. Derfor videreformidler tilsynet denne oplysning.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne arbejder målrettet med at anvende borgernes ressourcer i hverdagen for at forbedre deres færdigheder og øge deres selvstændighed. I Rødovre Kommune er der ikke mange borgere, der bliver visiterede til en indsats under § 83a. Når der vurderes at være et rehabiliterende potentiale, sikres det, at borgerne får et passende rehabiliteringsforløb. Leverandørens egne ergoterapeuter er involverede i § 83a-forløbene, hvor de foretager vurderinger og arbejder målrettet med borgerne for at opnå de bedste resultater. Ergoterapeuterne spiller en central rolle i at identificere borgernes ressourcer og behov, og de tilrettelægger individuelle forløb, der støtter borgerne i at genvinde eller forbedre deres funktionsevne. Dette arbejde indebærer tæt samarbejde med borgerne og løbende justeringer af indsatsen for at sikre, at målene nås.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for rehabilitering i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at de har mulighed for at anvende egne ressourcer i overensstemmelse med deres formåen, og at borgerne generelt beskriver et godt samarbejde med medarbejderne, hvor medarbejderne yder rehabiliterende hjælp. Det er dog tilsynets vurdering, at en borger har et ønske om rehabilitering i forhold til, selv at kunne varetage tømning af sin kateterpose og derved ikke være afhængig af medarbejdernes hjælp på dette område. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og den rehabiliterende indsats.

3.6 Kommunikation og adfærd

Data:

OBSERVATION

Tilsynet møder medarbejdere hos to af de besøgte borgere, i begge tilfælde observeres en venlig og imødekommende kommunikationsform, som er målrettet og tilpasset borgerens individuelle behov. Tilsynet overværer en måltidssituation, hvor en medarbejder, i samarbejde med borgeren, tilbereder frokost. Medarbejderen inddrager og fører en dialogform, som er tilpasset til borgerens kognitive niveau. Det observeres, at medarbejderen inddrager borgeren, og fortæller om sine handlinger, hvor der er tæt øjenkontakt og relation mellem medarbejderen og borgeren.

BORGERINTERVIEW

Borgerne, som tilsynet interviewer, oplever overordnet en god kommunikationsform, og at medarbejderne er venlige og imødekommende. Der er også en god dialog med de medarbejdere, der sidder på kontoret. En borger fortæller dog, at vedkommende blev meget såret af en fast medarbejder, der talte ned til borgeren, hvilket aldrig tidligere er sket. En anden borger fortæller, at alle medarbejderne er meget søde, og at kommunikationen altid er værdig og respektfuld og med direkte kommunikation til borgeren. I forbindelse med opstartsmødet var der en god forventningsafstemning og kommunikation om tidspunkt og samarbejde. En tredje borger oplyser ligeledes om en god kontakt til de faste medarbejdere, men borgeren fremhæver stor bekymring for en aftenvagt, der udviser stor aggressivitet, og som ikke er behagelig. Borgeren beskriver at have klaget til kontoret, men oplever ikke at være blevet hørt, og borgeren er bekymret for, om medarbejderen kommer igen. Ved henvendelse til kontoret oplyses tilsynet, at medarbejderen ikke længere varetager arbejdsopgaver hos leverandøren. Borgeren er ikke blevet informeret, da leverandøren oplever dette som et internt forretningsområde, som ikke involverer borgerne. Tilsynet fremhæver i den forbindelse, at borgeren ikke føler sig hørt, og er ængstelig for, at medarbejderen kommer i hjemmet, hvorfor tilsynet anbefaler, at der tages kontakt til borgeren.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne arbejder målrettede på at sikre en værdig og respektfuld kommunikation med borgerne. Borgerne tiltales professionelt og med respekt, og tonen tilpasses den enkelte borgers præferencer og behov. For nogle borgere kan en mere familiær tone være passende, mens andre foretrækker en mere formel tiltale. Når medarbejderne ankommer til en borgers bolig, banker eller ringer de altid på døren, før de træder ind, hvilket sikrer respekt for borgerens privatliv, og sikrer en god start på besøget. Der anvendes et venligt smil for at skabe en tryg og imødekommende atmosfære. I kommunikationen med borgerne benytter medarbejderne konflikttrappen som et redskab til at håndtere eventuelle konflikter på en konstruktiv måde. Medarbejderne sørger for at opretholde øjenkontakt, og de anvender guidning, især når de kommunikerer med borgere med demenssygdom. Det er vigtigt at bruge korte og præcise sætninger for at sikre, at budskabet bliver forstået. Arbejdet tilpasses individuelt, og kommunikationsformen indrettes efter den enkelte borgers behov. Medarbejderne er opmærksomme på borgernes reaktioner, og de justerer deres tilgang derefter. Ved at tage hensyn til borgernes ønsker og behov sikrer medarbejderne en værdig og respektfuld kommunikation, der fremmer tillid og samarbejde

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for kommunikation og respekt i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de interviewede borgerne overordnet oplever en respektfuld, venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side. To borgere har dog bemærkninger til området, idet de har nogle mindre behagelige oplevelser til konkrete medarbejderes adfærd/kommunikationsform. Det er tilsynet vurdering, at der i begge tilfælde er brug for en ledelsesmæssig opmærksomhed på området, hvor der i det ene tilfælde allerede er handlet, men hvor borgeren ikke er underrettet, og derved fortsat er ængstelig.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.7 Sundhedsfremme og forebyggelse

Data:

OBSERVATION

Tilsynet får oplyst, at der arbejdes med fast triagering sammen med den kommunale hjemmesygepleje hver 14. dag. Der ses eksempler i borgernes journaler på, at der i besøgsplanen er beskrivelser af forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der relaterer sig til områder inden for forebyggelse af dehydrering og hudproblemer, f.eks. at der stilles drikkevarer frem til en borger, og at en anden borger oplyser at blive smurt fast med creme.

BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere beskriver, at medarbejderne foretager forebyggende og sundhedsfremmende handlinger. De giver eksempler på, at medarbejderne sikrer, at drikkevarer er inden for rækkevidde, når boligen forlades, samt at der smøres med fed creme for at forebygge tørhed. En borger oplyser, at den faste medarbejder er meget forstående over for borgerens klager, herunder smerter og KOL-problematik. Borgeren fremhæver, at netop denne medarbejder kan forstå borgerens situation, og handler, når der er behov for det. Borgeren fortæller om en episode, hvor medarbejderen på borgerens foranledning kontaktede lægen på hospitalet for at beskrive borgerens smerter, hvilket medarbejderen kunne gøre med stor præcision. Borgeren savner dog, at alle medarbejdere kunne være lige så forstående som denne medarbejder. En tredje borger beskriver, i forhold til dagens hændelse med at ligge i klemme mellem sengehest og madras, at medarbejderne straks henvendte sig til sygeplejersken, og at de har været meget hjælpsomme og forstående over for borgerens situation, og det er foreslået, at borgeren lægger en dyne eller et tæppe i mellemrummet, så borgeren ikke skal komme til skade igen. Dertil overhører tilsynet, at borgeren spørger medarbejderen, hvornår borgerens el-kørestol bliver tilset af Visitationen. Det ses, at leverandøren har sendt besked til Visitationen, men visitationen har valgt at aflyse besøget, indtil borgerens kontaktperson er tilbage fra ferie, hvilket borgeren er lidt ked af.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ved at følge KRAM-principperne (Kost, Rygning, Alkohol og Motion). Dette hjælper med at forebygge fald og tryksår, selv når det drejer sig om kroniske sygdomme. Medarbejderne har altid en "forebyggelsesbrille" på, og de er opmærksomme på ændringer i borgernes adfærd og helbred. Ved mistanke om urinvejsinfektion kontaktes sygeplejersken for at sikre korrekt behandling, og for at forebygge urinvejsinfektioner tilbydes der hyppige bleskift og væske til borgerne. Der afholdes triagemøde ugentligt med opfølgning for at vurdere forbedringer eller ændringer. Medarbejderne er også opmærksomme på ensomhed, og en medarbejder oplyser at have fået en pjece fra sygeplejersken, som kan uddeles til borgerne. Utilsigtede hændelser oprettes i samlerapporteringen, og dokumenteres i journalen. Der gives tilbagemeldinger, skabes læring og drøftes forbedringer på triagemøderne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for sundhedsfremme og forebyggelse i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på forebyggende og sundhedsfremmende handlinger hos medarbejderne, hvilket også fremgår af beskrivelser i besøgsplanen. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på deres velbefindende, og at de foretager handlinger af forebyggende og sundhedsfremmende karakter. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, der udføres i praksis.

Dertil er det tilsynet vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med utilsigtede hændelser.

3.8 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data:

LEDERINTERVIEW

Leverandøren varetager hjemmepleje i syv kommuner. I Rødovre Kommune er målgruppen primært borgere, der modtager hjælp til praktisk støtte, hvor kun fem borgere modtager hjælp til personlig pleje. Der er i alt ca. 50-60 borgere, der modtager hjælp fra leverandøren på nuværende tidspunkt.

På grund af det lille borgerantal er der kun tre-fire ruter, hvor to-tre borgere kræver meget opmærksomhed, da der er mange dobbeltbesøg hos disse borgere. Om aftenen er der kun to ruter.

Medarbejderne kører primært ud hjemmefra, og kun enkelte møder ind på kontoret, som er placeret i Tåstrup. Organisationen består af en fælles direktør, hvor der i Rødovregruppen er en områdeleder og to fagkoordinatorer, der begge er uddannede social- og sundhedsassistenter. To kvalitetssygeplejersker og ergoterapeuter arbejder på tværs af alle syv tilknyttede kommuner.

Der afholdes faglige møder en gang om måneden, og al anden kommunikation foregår fortrinsvist elektronisk. Medarbejderne har mulighed for telefonisk kontakt dagligt med fagkoordinatorerne. Aftenvagterne møder ind på kontoret dagligt, hvor der arbejdes med en vagt-overlevering med fokus på opmærksomhedspunkter og sundhedsfaglige problemer, som fungerer som en form for triagering.

Ledelsen beskriver, at medarbejderne generelt har de kompetencer, der er nødvendige for at yde den hjælp, borgerne har behov for. Koordinatorer har viden om medarbejdernes kompetenceniveau, og de kan derved sætte rette medarbejdere på opgaverne.

Ledelsen beskriver, at der arbejdes med at have elever i praktikforløb 1 og 2, og at der er uddannet 12 medarbejdere til social- og sundhedshjælpere på 17-ugers forløb, hvor alle er afsluttet med gode karakterer. De fleste medarbejdere er faglærte, mens to ufaglærte medarbejdere kun varetager rengøringsopgaver.

Som medlem af Dansk Erhverv har leverandøren adgang til kompetencefonde, og der arbejdes på, at alle medarbejderne skal deltage i kurser 14 dage om året, f.eks. i konflikthåndtering, samarbejde med pårørende og demens. Leverandøren er blevet inspireret af en konsulent fra SOSU-skolen til at etablere interne godkendte undervisningsforløb. Af kommende tiltag skal alle medarbejdere gennemføre kursus i FS3, og ergoterapeuten skal i nær fremtid undervise alle medarbejdere i dysfagi.

Der er fokus på den nye ældrelov, hvor der ses på, hvordan faste teams skal etableres, herunder teamsammensætningen og inddragelse af sygeplejersker. Der er ansat to sygeplejersker, og der er en proces i gang med at ansætte en tredje. Sygeplejerskerne fungerer som sparringspartnere, og de sikrer kvaliteten af plejen på tværs af kommunerne.

Der er fokus på rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Onboarding er derfor vigtigt for at sikre, at medarbejderne er godt klædt på til opgaverne og at de fastholdes i jobbet. Ledelsen oplever, at nyuddannede medarbejdere fra skolen ofte mangler færdigheder, især inden for dokumentation, hvilket kræver ekstra oplæring. Derfor har alle nye medarbejdere en mentor i starten.

Der afholdes jævnligt supervisionsmøder, og medarbejderne på kontoret er undervist i kommunikation og ledelse på tværs af generationer. En temadag har skabt øget forståelse for de forskellige generationer.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever generelt, at de har de rette kompetencer til at imødekomme borgernes behov for behandling. Dog kan det være udfordrende at håndtere problematikker med pårørende, hvor medarbejderne føler, at de mangler tilstrækkelig viden og værktøjer. Ledelsen beskriver, at i forbindelse med konflikter varetager ledelsen samtalerne med de pårørende, hvor medarbejderne primære opgave er at passe borgerne. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. En medarbejder fungerer som forflytningsvejleder, og der tilbydes mange kurser, både eksternt og internt på kontoret. Eksempler på kurser inkluderer mundhygiejne og brug af kompressionsstrømper. For at sikre, at medarbejderne har den rette viden, afholdes der møder en gang om måneden med deltagelse fra Rødovre Kommune. Instrukser anvendes i det daglige arbejde, og er tilgængelige for medarbejderne. Instrukser sikrer, at alle arbejder efter de samme retningslinjer og standarder. I det tværfaglige samarbejde inddrages flere faggrupper, herunder sygeplejersker, terapeuter og eksterne faglige nøglepersoner og læger. Dette sikrer en helhedsorienteret tilgang til borgernes behov.

Medarbejderne beskriver, at de inddrager andre kollegaer i det daglige arbejde ved at ringe til dem samt at afholde teammøder, hvor alle kan deltage og bidrage med deres viden. Drøftelse af den enkelte borgers behov deles gennem teammøder, og løbende kommunikation mellem kolleger sikrer, at alle er opdaterede, og kan bidrage til den bedst mulige pleje.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at **indikatorerne for** organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer samt fokus på at skabe gode rammer for kompetenceudvikling, faglig sparring og tværfagligt samarbejde. På baggrund af interview med medarbejderne vurderer tilsynet, at medarbejderne i høj grad oplever sammenhæng mellem deres kompetencer og borgernes behov, og at de kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

3.9 Observationsstudie

Data:

Observation af toiletbesøg og personlig pleje ved to medarbejdere.

KOMMUNIKATION

Medarbejderne banker på døren, og hilser kort på den pårørende, der sidder i et tilstødende lokale. Borgeren er fast sengeliggende, og sover tungt. Den ene medarbejder berører nænsomt borgeren på hånden, og vækker borgeren ved at tiltale borgeren ved navn. Da borgeren er vågen, benytter medarbejderne både verbal og nonverbal kommunikation, og forklarer, at det er tid til et toiletbesøg. Medarbejderne benytter øjenkontakt, en venlig og respektfuld tone, og siger flere gange til borgeren; *'Er du ok*?' eller *'er du med*?'. Borgeren har sparsomt sprog, men svarer hver gang med en positiv tilkendegivelse.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne tager udgangspunkt i borgerens ønsker og vaner, idet plejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset borgerens behov. Fx ønsker borgeren at få ro ved toiletbesøget, og medarbejderne forflytter borgeren til bækkenstolen, hvorefter borgeren transporteres ud på badeværelset. Derefter går medarbejderne ud fra badeværelset, og lader borgeren få ro, hvorefter borgeren efterfølgende hjælpes tilbage i seng igen.

REHABILITERING

Borgeren har meget begrænsede ressourcer, og kan kun i begrænset omfang deltage i plejen. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgeren fx støttes til at holde i stropperne i liften ved forflytningerne.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderne har fordelt plejeopgaverne imellem sig, så den ene medarbejder sikrer dialog og kontakt til borgeren, mens den anden medarbejder forbereder plejen ved at finde rette remedier frem. Før borgeren bliver forflyttet via lift over på bækkenstol, indstilles plejeseng og elektrisk bækkenstol i korrekt arbejdshøjde, hvor selve forflytningen foregår skånsomt og på rutineret vis. Medarbejderne har fokus på borgeren, og de kommunikerer kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen. Efter toiletbesøget forflyttes borgeren retur til sengen.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Medarbejderne benytter handsker gennem hele plejeforløbet, og de varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Der benyttes dog ikke engangsforklæder ved den tætte plejekontakt.

Borgeren tilbydes nedre hygiejne i sengen efter toiletbesøg, hvilket udføres korrekt, og medarbejderne er opmærksomme på borgerens blufærdighed ved at tildække borgeren under plejen. Efter endt pleje bliver borgeren, der er fast sengeliggende, lejret på den ene side, og medarbejderne er opmærksomme på at sikre en aflastende, stabil og tryg liggeposition for borgeren, hvorved trykrisiko mindskes.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for observationsstudiet i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor borgeren mødes i øjenhøjde, og hvor borgeren autonomi og værdighed sikres.

Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at inddrage borgerens ressourcer i det omfang, det er muligt. Det er tilsynets vurdering, at der sker en hensigtsmæssig organisering af plejen og at den faglige udførelse af plejen generelt sker med fokus de hygiejniske retningslinjer. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke anvender engangsforklæde, hvor det er påkrævet ved tæt plejekontakt, hvor der er risiko for sprøjt og stænk.

3.10 Medicinkontrol

Data:

Administration og håndtering

To borgere modtager hjælp til medicinadministration i form af udlevering af dispenseret medicin fra doseringsæske. Begge borgere har fået den ordineret medicin på tilsynsbesøget.

Det observeres, at æskerne er påført navn og CPR-nummer, fraset fem æsker i en af medicinbeholdningerne.

Der er oprettet handlingsanvisninger på støtte til medicinindsatser. Beskrivelserne i handlingsanvisningerne er individuelle og handlevejledende for den enkelte indsats, hvor der i begge tilfælde ses link til VAR.

BORGERINTERVIEW

Borgerne fortæller, at få deres medicin til tiden, og at borgerne er trygge og tilfredse ved den måde, medarbejderne håndterer medicinen på.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, for at sikre, at borgerne får den rigtige medicin, at de kontrollerer antallet af piller, datoen, samt om der er navn og CPR-nummer på æskerne, hvilket er en del af standardproceduren for medicinhåndtering. For at sikre, at borgerne har indtaget medicinen, er der generelle medicinoplysninger i besøgsplanen, som beskriver, hvordan borgeren skal indtage medicinen, og på hvilke

måder dette skal foregå. Medarbejderne oplyser at være opmærksomme på ikke at kunne tvinge borgeren til at tage medicinen, men derimod hvordan der kan hjælpes og støttes med indtagelse på en værdig måde.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for medicinhåndtering i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren varetager medicinhåndteringen hos borgeren, jf. retningslinjerne på området, hvor der kun i en medicingennemgang observeres manglende navn og CPR-nummer på fem doseringsæsker.

Det er tilsynet vurdering, at der er udarbejdet handlingsanvisninger på støtte til medicinadministration, hvor planerne er udarbejdede med individuelle og handlevejledende beskrivelser, som er med til at understøtte en sikker arbejdsgang.

Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge med medarbejdernes håndtering af deres medicin. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

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

4.1 Metode

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

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

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

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

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

4.2 Vurderingsskema

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

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

Om BDO

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

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

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