



# Tilsynsrapport Hvidovre Kommune

Center for sundhed og ældre  
Privat leverandør af hjemmepleje  
Human Care

Uanmeldt tilsyn  
September 2020

# 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	MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION .....	8
3.4	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE .....	9
3.5	REHABILITERING .....	10
3.6	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	11
3.7	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE .....	11
3.8	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	12
3.8.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	13
3.8.2	Tværfagligt samarbejde.....	13
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	15
4.1	METODE .....	15
4.2	VURDERINGSSKALA.....	16
5.	HØRINGSSVAR .....	17

## 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: Human Care, Hvidovrevej 350A, 2650 Hvidovre
Leder: Sajid Latif
Dato for tilsynsbesøg: 21. september 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leder af Hjemmeplejen</li><li>• Interview af 3 borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentation og medicin</li><li>• Interview af 1 pårørende</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere)</li></ul>
Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

## 2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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

### Mindre tilfredsstillende forhold

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at der er fundet dispenseringsfejl hos en borger.

Tilsynet vurderer, at leverandøren har en udfordring i forhold til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen i besøgsplaner. Leverandøren bør sikre, at besøgsplanen indeholder beskrivelser af alle borgers visiterede ydelser, og at besøgsplaner følger den valgte systematik i opbygningen. Yderligere er det tilsynets vurdering, at leverandøren bør skærpe fokus på at sikre, at helbredstilstande og handlingsanvisninger er udarbejdet korrekt, før en sygeplejeydelse opstartes hos en borger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen og føler sig fortrolige med at arbejde i Cura.

Tilsynet observerer dispenseringsfejl hos en borger. Hos borgeren er der dispenseret en tablet for meget i en doseringsæske. Tilsynet konstaterer, at borgers medicindispensering ikke er kompleks. Det italesættes overfor leverandøren at skærpe fokus på at sikre eftertælling af dispenseret medicin, før opgaven afsluttes. Tilsynet vurderer, at der generelt sker korrekt opbevaring af medicin hos borgerne. Hos en borger konstaterer tilsynet, at der ligger en doseringsæske med medicin. Der er ikke navn, cpr-nummer eller ugedag på doseringsæsken. Borgerne giver udtryk for at være trygge og tilfredse med den hjælp, de modtager til medicindispensering og administration. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer for udlevering af dispenseret medicin.

Borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende. Borgerne oplever generelt god kontinuitet og føler sig medinddraget i plejen. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser, borgernes behov og den hjælp, der leveres. Tilsynet vurderer, at der bliver taget hånd om borgernes helbredsmæssige udfordringer. Medarbejderne kan fagligt redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre kvalitet i plejen og omsorgen og udviser god faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende og forebyggende tilgang.

Borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.

Tilsynet interviewer en borgers pårørende, som udtrykker særdeles tilfredshed med såvel kvaliteten af plejen som kontakten til leverandøren. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt fokus på, hvorledes der sikres godt samarbejde med pårørende.

Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre den nødvendige faglighed og kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne udtrykker, at de har de nødvendige faglige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for tværfagligt samarbejde.

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren implementerer indsatser, så det sikres, at besøgsplanen udarbejdes på en ensartet måde og fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til alle visiterede ydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren skærper fokus på at sikre, at der foreligger korrekt udarbejdede helbredstilstande og handlingsanvisninger, før sygeplejeydelser igangsættes hos borgerne.
3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren retter fagligt fokus på instrukser og arbejdsgange omkring medicindispensering, så det sikres, at der altid sker korrekt dispensering af medicin. Tilsynet anbefaler herunder, at det italesættes, at der som led i egenkontrollen altid skal foregå eftertælling af dispenseret medicin.

## 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

<b>Data</b>	<p>Afdelingsleder oplyser, at hun blev ansat sidste år og ikke er bekendt med, om der var tilsyn sidste år.</p> <p>Afdelingsleder beskriver, at der er fokus på at overholde gældende retningslinjer for Covid-19, og at indsatserne fylder en del i hverdagen. Man bliver testet hver 14. dag, og kommunens anbefalinger og retningslinjer for brugen af værnemidler overholdes. Afdelingsleder fortæller, at man modtager mails fra kommunen herom, og føler sig godt informeret.</p> <p>Der er fokus på at sikre den daglige drift, inklusiv leverandørens opgave i forhold til sygeplejeydelser. I arbejdet med overdragelse af sygeplejeydelser fra kommunen til leverandøren er det afdelingsleders oplevelse, at der var flere ting, der ikke var helt på plads og aftalt fra start. Afdelingsleder oplever ind imellem, at arbejdsgangen og samarbejdet med sygeplejevisitationen er vanskelig, og har derfor bedt om, at der afholdes et møde mellem leverandøren og kommunen herom.</p> <p>Pt. varetager leverandøren sygeplejeopgaver relateret til medicin, kompressionsbehandling, sårpleje og insulin. Afdelingsleder udtrykker, at der er tryghed ved, at man som leverandør altid kan sige fra over for en opgave eller få oplæring ved kommunens sygeplejersker. Afdelingsleder beskriver, at samarbejdet med hjemmesygeplejerskerne er meget velfungerende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
Tilsynet vurderer, at leverandøren har fokus på at sikre den daglige drift.	

### 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen på tre borgere.</p> <p><u>Besøgsplanen:</u></p> <p>Der er udarbejdet besøgsplaner for alle borgere.</p> <p>For to borgere er besøgsplanen handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til alle borgeres visiterede ydelser. Besøgsplanen indeholder beskrivelse af borgers ønsker og vaner. Der fremgår ligeledes beskrivelser af borgers ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at for den ene af ovenstående borgere er felterne omkring mestring, motivation, ressourcer og vaner ikke udfyldt.</p> <p>I forhold til en borger har besøgsplanen mangler, idet der ikke fremgår beskrivelse af hjælpen til personlig pleje, som borger er visiteret til.</p>
-------------	---

Helbredstilstande:

I forhold til en borger er helbredstilstande udfyldt korrekt, og der ses overensstemmelse mellem borgers helbredsmæssige tilstand, den medicinske behandling og de sygeplejefaglige indsatser.

I forhold til to borgere har helbredstilstande mangler. Hos den ene borger mangler et felt omkring borgers lungesygdom at blive beskrevet, og i forhold til anden borger mangler der udfyldelse af flere felter.

Handlingsanvisninger:

Der er udarbejdet handlevejledende og individuelt beskrevet handlingsanvisninger i forhold til medicindispensering, medicinadministration og sårpleje, som varetages af leverandøren.

Tilsynet bemærker, at der for en borger mangler udfyldelse af handlingsanvisning for hudpleje med medicinsk salve, som borger behandles med ved behov.

Ligeledes bemærker tilsynet, at der i handlingsanvisninger ikke fremgår dokumentation af borgers samtykke til indsatsen.

Tilsynet bliver oplyst om, at det er den kommunale Hjemmeplejes opgave at udarbejde helbredstilstande og handlingsanvisninger. Tilsynet drøfter med leverandøren, at de ved overdragelse af en sygeplejeopgave bør sikre, at begge dokumenter er udfyldt korrekt, før opgaven startes op hos leverandøren.

Medarbejderne beskriver, at dokumentationen typisk foretages, mens man er hos borger, eller når man sidder i bilen. Medarbejderne er fortrolige med at arbejde i systemet, og bliver man i tvivl om noget, kan man spørge souschef og afdelingsleder.

Medarbejder fortæller, at besøgsplanen anvendes i situationer, hvor man kommer til en borger, man ikke kender så godt. Medarbejderne orienterer sig i besøgsplanen, inden hjælpen opstartes og føler hermed, at de er klædt godt på til at udføre opgaven. Medarbejderne vurderer, at de er gode til at skrive detaljerede besøgsplaner, så man kan anvende disse som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

Der er fokus på at sikre dokumentation af ændringer, og medarbejder pointerer, at dokumentationen af hverdagsituationen, og at borger er i sin habituelle tilstand, ligeledes er vigtig at dokumentere.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at leverandøren har et medansvar for at sikre den nødvendige kvalitet i helbredstilstande og handlingsanvisninger, før en sygeplejeydelse opstartes hos en borger.

Tilsynet vurderer, at leverandøren har en udfordring i forhold til, at den valgte systematik i opbygningen af besøgsplaner sikres fulgt i alle tilfælde. Ligeledes vurderer tilsynet, at leverandøren bør sikre, at besøgsplanen altid indeholder beskrivelser af alle borgerens visiterede ydelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med dokumentationen i Cura.

**3.3 MEDICINHÅNTERING OG ADMINISTRATION****Data**

Afdelingsleder fremviser mappe, hvori der ligger instrukser på sygeplejeydelser. Instrukserne er udarbejdet og udleveret af kommunen. Leverandøren afventer elektronisk adgang til kommunens instrukser og vejledninger.

Der er pt. to medarbejdere hos leverandøren, der varetager sygeplejeopgaver i dagvagt - en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske. Om aftenen varetages opgaverne af en social- og sundhedsassistent.



Tilsynet gennemgår tre borgeres medicin.

Tilsynet konstaterer følgende:

- Dokumentation på medicinlisten er i overensstemmelse med gældende retningslinjer
- Der sker korrekt opbevaring af borgernes medicin med adskillelse af aktuel og ikke aktuel medicin samt PN-medicin. Hos en borger bemærkes det dog, at der ligger en doseringsæske med medicin. Der er ikke navn, cpr-nummer eller ugedag på doseringsæsken
- Hos to ud af tre borgere er der dispenseret korrekt medicin. Hos en borger observeres doseringsfejl. Der er doseret en tablet for meget om morgenen på en søndag.

Alle borgere giver udtryk for tilfredshed og tryghed ved hjælpen til medicindispensering og -administration.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes retningslinjer for udlevering af dispenseret medicin sikres overholdt. Ved uoverensstemmelse mellem medicinliste og dispenseret medicin kontaktes leverandørens sygeplejerske eller kommunens hjemmesygepleje alt afhængig af, hvem der har dispenseret medicinen.

Medarbejderne beskriver, hvordan der indberettes utilsigtede hændelser via iPad, og hvilke elementer der skal indgå heri. I arbejdet med utilsigtede hændelser foregår faglig sparring med afdelingsleder.

Før Covid-19 situationen indtraf blev der afholdt tavlemøder hver morgen, inden medarbejderne kørte ud til borgerne. På disse møder bliver utilsigtede hændelser drøftes. Tavlemøder er sat på standby for en periode, men medarbejderne oplever, at den lette adgang til ledelsen sikrer den faglige sparring, når man har brug for det. Medarbejderne føler sig godt klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for. De to medarbejdere udtrykker, at de som social- og sundhedshjælpere ikke har så stor erfaring med opgaveoverdragelse.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der generelt sker korrekt opbevaring af medicin hos borgerne.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge og tilfredse med den hjælp, de modtager til medicindispensering og administration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer for udlevering af dispenseret medicin.

### 3.4 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

#### Data

Borgerne udtrykker, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

To borgere oplever generelt kontinuitet i hjælpen. En af borgerne udtrykker dog, at der ofte i weekender kommer mange forskellige, men det generer ikke borger, idet alle ved, hvilken hjælp der skal leveres.

En borger fortæller, at hun tidligere har haft en fast medarbejder, som hun var meget glad for, men at vedkommende har fået andet job. Borger efterspørger, at det er en mere fast medarbejder, som kommer i hjemmet. Afdelingsleder oplyser, at man er opmærksom på ønsket, og at man arbejder på at finde en løsning.

Medarbejderne beskriver, at der i udførelsen af plejen er fokus på at sikre overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, og at borgers blufærdighed sikres under hele forløbet.

Plejen udføres i et tempo, der er tilpasset borgerens behov. Medarbejder beskriver, at det er vigtigt, at man altid giver sig den nødvendige tid til opgaven, så borger får den bedste oplevelse og inddrages i det omfang, det er muligt. Under plejen spørges borger til ønsker for, hvordan hjælpen skal leveres.

Ved observerede ændringer i borgeren helbredsmæssige tilstand foretages den nødvendige dokumentation heraf, og der foregår faglig sparring med assistenter og sygeplejersken herom. Medarbejderne oplever, at de som regel kan udføre plejen uden for mange forstyrrelser undervejs. Medarbejderne er tilknyttet faste borgere, hvilket sikrer god kontinuitet i plejen.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser, borgerens behov og den hjælp, der levers.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende. Borgerne oplever generelt god kontinuitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre kvalitet i plejen og omsorgen for borgerne.

### 3.5 REHABILITERING

#### Data

Borgerne oplever, at de medinddrages i det omfang, det er muligt.

En borger fortæller, at når hun modtager hjælp til bad, gør hun selv alt det, hun magter. Borger oplever, at medarbejderne udviser den nødvendige tålmodighed. Borger beskriver, at der en gang ugentligt kommer en fysioterapeut og træner med hende, hvilket også bidrager til, at hun kan fastholde sit funktionsniveau.

Anden borger fortæller, at hun hver morgen selv vasker sig og klæder sig på, så hun er klar til at nyde den morgenmad, som medarbejder laver til hende. Borger fortæller, at hun nyder sine morgener og sætter pris på, at hun får hjælp til at forberede morgenmadden.

Medarbejder beskriver, at der er ansat en ergoterapeut, som man fagligt kan sparre med, hvis man vurderer behov herfor. Hvis borger har været indlagt og tabt funktionsniveau eller en borgers funktionsniveau generelt er faldende, sikres den faglige sparring med ergoterapeuten om, hvilke indsatser der kan igangsættes.

Medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor der anvendes motivation og guidning som redskaber. Borgerne opfordres til at yde hjælp til selvhjælp, og i et samarbejde inviteres borgerne til at anvende egne ressourcer i videst muligt omfang. Medarbejder fortæller, at hvis man italesætter over for borgeren, at man hjælper hinanden, så motiveres borger bedst til at være aktiv.

Medarbejderne finder den rehabiliterende tilgang som en helt naturlig måde at arbejde på.

Medarbejderne oplyser, at de ikke umiddelbart har erfaringer med rehabiliterende forløb efter §83a.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne føler sig medinddraget i plejen og omsorgen, der leveres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har god faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.

### 3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer ikke dialog mellem borger og medarbejder, idet der ikke er medarbejdere i hjemmet ved tilsynets besøg.</p> <p>Borgerne udtrykker, at der altid kommunikeres i en venlig og respektfuld tone. Borgerne oplever ligeledes, at medarbejdernes adfærd er meget respektfuld.</p> <p>En borger fortæller dog, at hun netop har haft kontakt til kontoret, da hun i sidste uge fik besøg af en medarbejder, som hun tidligere har frabedt sig. Borger fortæller, at hun gav medarbejderen endnu en chance, da vedkommende dukkede op igen i sidste uge, men da medarbejder begyndte at spille bold med osten og tabte denne på gulvet, besluttede borger at kontakte kontoret igen. Borger føler sig generelt hørt, når hun henvender sig på kontoret og forventer ikke at møde den omtalte medarbejder mere.</p> <p>Medarbejderne beskriver faktorer, der har betydning for, at der sikres respektfuld dialog og adfærd i mødet med borgeren. Medarbejderne beskriver blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolig adfærd - ikke udvise en stresset adfærd</li> <li>• Være smilende</li> <li>• Udvide engagement og interesse for borger</li> <li>• Være nysgerrig og spørge ind til borgers situation</li> <li>• Tale i en venlig og høflig tone</li> <li>• Møde borger, hvor han/hun er - hvis borger er vred eller ked af det, tages hånd om situationen</li> <li>• Sikre øjenkontakt, når man kommunikerer og ikke tale med ryggen til borgerne</li> <li>• Være inviterende i sin tilgang</li> <li>• Være nærværende og til stede i sin kontakt</li> <li>• Inddrage borgeren og fortælle, hvad der er formålet med besøget</li> </ul>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med borgerne.</p>	

### 3.7 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer ikke eksempler på sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om. Tilsynet bemærker, at en borger har fået sårplejebehandling dagen før, og at forbindelsen sidder korrekt.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de kan tale med medarbejderne om helbredsmæssige problemstillinger. En borger oplever, at medarbejderne er meget søde til at spørge ind til, hvordan borger har det. Hvis der er noget, som generer, kan man altid tale med medarbejder om det, ifølge borger. Anden borger beskriver ligeledes, at hun taler godt med medarbejderne om de udfordringer, hun har.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man i det daglige har fokus på at gøre de nødvendige observationer. Medarbejder beskriver eksempler på observationer i arbejdet med forebyggelse og indsatser relateret til urinvejsinfektioner.</p>
-------------	--

Under hvert besøg er medarbejderne opmærksomme på, at borger tilbydes drikkevarer. Kan borger ikke selv hente drikkevarer, stilles disse altid frem. Medarbejder fortæller, at hun bruger forskellige virkemidler til at nøde borgerne til at drikke, mens hun er i hjemmet. Medarbejder tager f.eks. ofte et glas vand og drikker det sammen med borgeren.

Under hjælpen til den personlige pleje foretages observationer af huden for tryksymptomer. Medarbejder beskriver fokus på at sikre den nødvendige aflastning ved korrekt lejring og venderegime. Der er fokus på, at borger har de rette hjælpemidler, og ved behov drøftes indsatser med ledelsen eller ergoterapeuten.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der bliver taget hånd om borgernes helbreds-mæssige udfordringer, og at medarbejderne har forståelse for arbejdet med sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

### 3.8 INTERVIEW AF PÅRØRENDE

#### Data

Borger oplyser, at hendes datter har god kontakt til kontoret, og når datter har kommentarer til kvaliteten af hjælpen, lyttes der opmærksomt, og tingene ændrer sig til det bedre.

Tilsynet interviewer beboerens pårørende, som udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af plejen. Den pårørende oplever god kontakt med medarbejderne på kontoret. Når der f.eks. sendes en SMS om, at man vil kontaktes, ringes der altid tilbage. Den pårørende føler sig godt informeret.

Pårørende beskriver desuden, at der er god dialog, når borger skal til læge eller har ambulansetid på hospitalet. Leverandørens medarbejdere hjælper med, at borger kan overholde sine aftaler. Pårørende oplever, at hun kender ledelsen, hvilket giver en god kontakt og godt samarbejde.

Medarbejder beskriver, at kontakten med pårørende typisk sker via kontorets medarbejdere og ledelsen. Nogle borgere har en bog i hjemmet, som man kommunikerer i sammen med de pårørende. Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at sikre det gode samarbejde med pårørende, når man møder dem i hjemmene. Medarbejderne sørger for at præsentere sig og fortælle, hvorfor de er hos borgeren. Når pårørende stiller spørgsmål, lyttes opmærksomt og man opfordrer til at kontakte kontoret, hvis man ikke umiddelbart selv kan svare. Ved at pårørende kan se, at der er styr på tingene, og hjemmet fungerer, og borger er tilfreds med hjælpen, kan man skabe den nødvendige tryghed hos de pårørende, beskriver medarbejder.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at de pårørende er særdeles tilfredse med kvaliteten af plejen og kontakten til leverandøren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt fokus på, hvorledes der sikres godt samarbejde med pårørende.

## 3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.9.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Personalegruppen er sammensat med social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejerske. Der er altid social- og sundhedsassistent på vagt i dag- og aftentimer. Afdelingsleder er sygeplejerske og varetager selv flere af leverandørens sygeplejeopgaver.</p> <p>Der er ansat tre ufaglærte medarbejdere til rengøringsopgaver. Det er leders vurdering, at leverandøren har de rette og nødvendige faglige kompetencer i virksomheden.</p> <p>Leder beskriver, at der opleves rekrutteringsproblematikker i forhold til ansættelse af social- og sundhedsassistenter. Leverandøren ønsker at ansætte flere social- og sundhedsassistenter, og indtil stillingerne er besat, varetager afdelingsleder selv en del sygeplejeopgaver. Der er lavet samarbejde med fagforeningen for at åbne flere kanaler for rekruttering og fremme muligheden for ansættelse af social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Personalegennemstrømningen vurderes stabil, og personalegruppe har et lavt fravær.</p> <p>Leder oplyser, at man pt. er i dialog med kommunen i forhold til afklaring af social- og sundhedshjælperes kompetenceområde. Leder ønsker kompetenceudvikling af denne faggruppe, så de kan varetage opgaver omkring øjendrypninger med viskøse øjendråber og måling af blodsukker.</p> <p>Leverandøren tilbyder intern undervisning i emner som demens, lungesygdomme, hjertekar sygdomme og diabetes. Undervisning foretages af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersken. Nogle medarbejdere er ligeledes tilbudt danskundervisning.</p> <p>Det er en del af aftalen med kommunen, at leverandørens medarbejdere har mulighed for at deltage i kommunale kurser.</p> <p>Der arbejdes med indberetning af utilsigtede hændelser. Leverandøren har haft hændelser i forhold til medicin og fald. I arbejdet med utilsigtede hændelser samarbejdes med kommunen. Alle medarbejdere kan indberette hændelser via deres iPad. Leder erkender dog, at ikke alle medarbejdere er lige gode hertil, men at de altid kan få råd og vejledning af kolleger og leder. Utilsigtede hændelser drøftes med medarbejderne som del af læringen heraf.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne oplever, at man altid kan hente hjælp og faglig sparring hos ledelse og kolleger, hvis man bliver i tvivl om en opgaves løsning.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling gennem den undervisning, der tilbydes. Medarbejder fortæller, at man har indflydelse på, hvilke emner der ønskes undervisning i.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed og kompetenceudvikling af medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen.</p>

### 3.9.2 Tværfagligt samarbejde

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at der foregår tværfagligt samarbejde med den rehabiliterende enhed, hvor konkrete tiltag i forhold til beboerne bringes i dialog. Der afholdes møder med det rehabiliterende team omkring indsatserne og rollefordelingen mellem leverandøren og rehabiliteringsteamet. Leverandøren har en ergoterapeut ansat på fuldtid, som varetager opgaver med borgeres rehabiliteringsforløb.</p>
-------------	---

Leverandørens plejepersonale har mulighed for at bruge ergoterapeuten til terapeutfaglig sparring i forhold til borgere, som ikke er i rehabiliteringsforløb.

Leder beskriver, at der ligeledes foregår et tæt samarbejde med kommunens hjælpemiddeldepot. Samarbejdet opleves særdeles velfungerende, og når der rettes henvendelse, reageres hurtigt på tildeling af hjælpemidler til borgerne.

Den faglige sparring mellem dag- og aftenvagterne foregår primært via omsorgssystemet. Afdelingsleder og souschef har løbende dialog med den ansvarshavende social- og sundhedsassistent, når man mødes i vagtskiftet mellem dag og aften.

Leder oplever, at virksomhedens størrelse betyder, at man i hverdagen har let adgang til faglig sparring med hinanden.

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Alle anvender iPads, hvor den tværfaglige sparring og vidensdeling sker mellem vagter. På en tavle på kontoret kan man skrive vigtige informationer til deling mellem vagter.

Hver morgen møder alle ind på kontoret, og den endelige planlægning og koordinering drøftes. Arbejdsdagen afsluttes altid med, at man møder ind på kontoret, og her er der også mulighed for at italesætte en særlig observation eller problemstilling.

Der afholdes personalemøder med ledelsen, hvor både dag- og aftenpersonale er repræsenteret.

Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring, og at man altid er velkommen til at rette henvendelse til kontorets medarbejder eller ledelse, hvis man bliver i tvivl om noget.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for tværfagligt samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

## 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
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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 afhjælpes.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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 afhjælpes.</li><li>• 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.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li></ul>



## 5. HØRINGSSVAR

## 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.