



Tilsynsrapport Hørsholm Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Breelteparken Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
September 2023



Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Samlet tilsynsresultat.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Opfølgning og status.....	8
3.2 Sundhedsfaglig dokumentation.....	9
3.3 Pleje og omsorg.....	10
3.4 Rehabilitering.....	11
3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse.....	11
3.6 Praktisk hjælp.....	12
3.7 Medicin.....	13
3.8 Kommunikation og respekt.....	14
4. Tilsynets formål og metode.....	16
4.1 Formål.....	16
4.2 Metode.....	16
4.3 Tilsynets tilrettelæggelse.....	16
4.4 Vurderingsskema.....	17
Om BDO.....	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



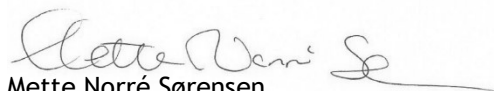
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

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: Breelteparken Hjemmepleje, Breeltevej 1, 2970 Hørsholm

Leder: Helle Jensen

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gennemgang af medicinbehandlingen hos fem borgere
- Gennemgang af dokumentation SEL hos fem borgere
- Observationer
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en sygeplejerske)

Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.

Fordeling af borgernes tyngde:

- En borger, der modtager hjælp til praktisk hjælp, inkl. medicindispensering.
- To borgere, der modtager hjælp mellem 2-8 timer ugentligt, inkl. medicindispensering.
- To borgere, der modtager hjælp over 8 timer ugentligt, inkl. medicindispensering

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

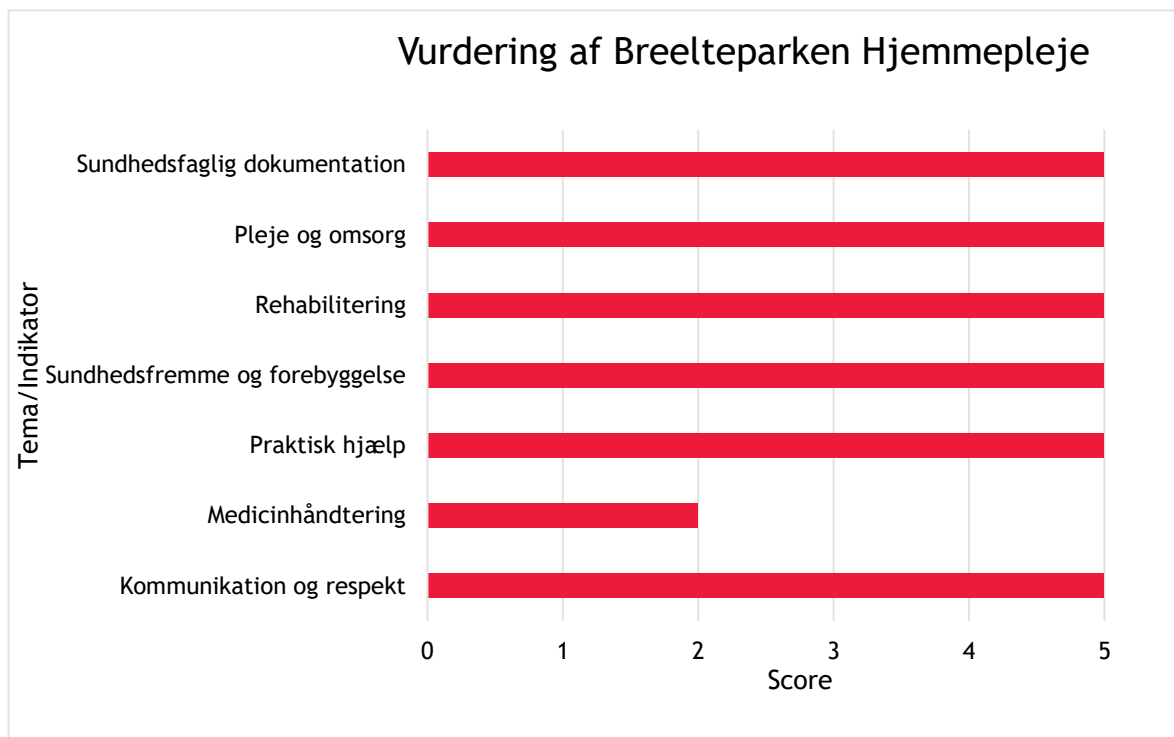
Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Samlet tilsynsresultat

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Sundhedsfaglig dokumentation SEL

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

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Døgnrytmeplanerne fremstår fyldestgørende med handlevejledende beskrivelser af alle SEL-ydelser, og funktionsvænetilstande og generelle oplysninger ses fyldestgørende og relevant beskrevet. Ligeledes vurderes det, at der dokumenteres observationer ved ændringer samt ved opfølgning. Dertil er det tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger oprettes og anvendes på opgaveoverdragede ydelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Pleje og omsorg

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse i forhold til livsstil og behov.

Borgerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til pleje og omsorg, som de har behov for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og at de oplever kontinuitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for relevante arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og omsorg, herunder hvordan der arbejdes med at sikre borgernes inddragelse samt hygiejniske retningslinjer.

Rehabilitering

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at blive motiverede til aktivt at deltage i indsatserne, svarende til borgernes ressourcer. Dertil vurderes det, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i levering af SEL-ydelserne samt kan beskrive, hvorledes indsatsen vedrørende § 83a ydelser planlægges.

Sundhedsfremme og forebyggelse

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

Det er tilsynets vurdering, at der følges en systematisk arbejdsgang omkring triageringen, hvor der dokumenteres årsag, handlinger og observationer. Det er desuden tilsynets vurdering, at alle de interviewede borgere er triagerede relevant på tilsynsdagen.

Dertil vurderes det, at medarbejderne har et grundigt kendskab til forebyggelse og sundhedsfremme, herunder at de på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvilke observationer der gøres under plejen og støtten, og hvordan observationer gives videre til kollegaer med højere kompetenceniveau.

Medicin

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for medicinområdet i lav grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medicinhåndteringen har flere væsentlige mangler, hvor der ledelsesmæssigt er behov for opmærksomhed med det samme.

Manglerne konstateres særligt i forhold til opbevaring, dispensering og administration/signering. Det er tilsynets vurdering, at der konstateres enkeltstående og gentagne mangler af alvorlig karakter, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

På trods af de konstaterede fejl og mangler vurderer tilsynet, at borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for dispensering og administration af medicin samt for en skærpet opmærksomhed på risikosituationslægemidler.

Kommunikation og adfærd

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

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne fører en venlig kommunikation, og at de har en respektfuld adfærd. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der sikres en individuel kommunikation og adfærd målrettet borgeren.

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 medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks retter fokus på arbejdsgangen vedrørende medicinhåndtering, og at de sikrer følgende:
 - Gennemgang af medicinskemaet, så der ikke fremgår ordinationer, som ikke længere er gældende.

- Korrekt angivelse af handelsnavne på medicinskemaet, svarende til den beholder, der dispenseres fra.
 - At medicinbeholdningen håndteres med systematik og orden ift. at adskille aktuel og ikke aktuel medicin, herunder korrekt anvendelse af de farvede poser.
 - Egenkontrol ved dispensering.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks retter fokus på arbejdsgangen ved medicinadministration, og at de sikrer følgende:
- Kontrol af medicinens holdbarhed inden administration.
 - At der kvitteres for al administreret 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 og status

Data

Ledelsesinterview

Ved sidste tilsyn fik hjemmeplejen anbefalinger vedrørende dokumentation herunder; beskrivelse af funktionsevnetilstande, handlingsanvisninger med handlevejledende beskrivelser på opgaveoverdragede ydelser samt medarbejdernes kendskab til anvendelse af handlingsanvisninger. Dertil fik hjemmeplejen anbefaling til medicinhåndtering, herunder at sikre dokumentation (medicinskema), opbevaring, dispensering og administration/kvittering.

Ledelsen fortæller, at i forhold til dokumentationen er der siden sidste tilsyn arbejdet intensivt på at gennemgå alle journaler, samt at holde journalen opdateret. Da hjemmeplejen har en del medarbejdere ansat, som har udfordringer med det skriftlige, udarbejdes dele af dokumentationen i samarbejde med teamleder. Der arbejdes ud fra, at borgeren er i centrum. I forhold til handlingsanvisninger på opgaveoverdragede ydelser har sygeplejerskerne arbejdet med at tilknytte handlingsanvisningen til den kliniske retningslinje i VAR. Dertil, at handlingsanvisningen beskrives individuelt. Desuden har der været et stort fokus på at oplære medarbejderne til at finde og anvende handlingsanvisningerne.

Ledelsen fortæller, at der planlægges med at implementere journalaudit i nærmeste fremtid. Ledelsen tilføjer, at kommunen netop har udarbejdet en fælles retning med tilhørende vejledning for dokumentation på både Serviceloven og Sundhedsloven. Der planlægges centralt fra undervisning i den nye vejledning til særligt sygeplejerskerne.

Ledelsen redegør for, hvorledes der har været arbejdet intensivt med medicinområdet. Der er blevet set ind i arbejdsgangen vedrørende medicindispensering, hvor anvendelse af dispenseringsmodulet er trænet, der har været fokus på orden og systematik i opbevaringen, og der er indført en ekstra indsats på egenkontrol i form af medicinaudit. Dertil har der været fokus på signering ved udlevering af medicin.

Ledelsen redegør for andre fokusområder i kvalitetsarbejdet i hjemmeplejen. Omsorgssystemet Nexus fylder en del, idet der ofte er nye tiltag og udvikling af systemet. Der er aktuelt fokus på tidsregistrering og tidstro dokumentation.

Dertil har hjemmeplejen fortsat et stort fokus på rehabilitering, herunder både §83a forløb, men også hverdagsrehabilitering, som er integreret i hjælpen, der leveres. Kommunen har en rehabiliteringsfunktion, som kontaktes i tilfælde af, at en borger begynder at tabe funktioner. Borgeren visiteres til et rehabiliteringsforløb, hvor der i et tværfagligt samarbejde med en ergoterapeut udarbejdes en plan med mål og indsats.

Ligeledes er hjemmeplejen optaget af at triagere fire gange om ugen, hvor både sygeplejersker, social- og sundhedshjælpere og ledelse deltager. Det er ledelsens oplevelse, at triageringsmøderne giver et solidt tværfagligt læringsmiljø for medarbejderne.

Mange af hjemmeplejens medarbejdere har været ansat i mange år, og der arbejdes med kontaktpersonordning. Ved fridage og ferier planlægges borgerbesøgene ud fra princippet om kendskab og kontinuitet. Hjemmeplejen har sine egne timelønnede medarbejdere tilknyttede, og der anvendes sjældent vikarer.

Der er altid en sygeplejerske på vagt, på nær om natten, hvor det vil være kommunens hjemmesygepleje, der tilkaldes ved behov.

I den kommende tid vil der blive arbejdet med implementering af kommunens nye app "My skills" til organisering og overblik i forhold til medarbejdernes kompetenceudvikling.

3.2 Sundhedsfaglig dokumentation

Data

Tilsynet gennemgår døgnrhythmeplanen, generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og observationer på fem borgere.

Døgnrhythmeplanen

Døgnrhythmeplanerne for alle fem borgere fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet. Medarbejdernes indsatser er fyldestgørende beskrevet, og der ses faglige, relevante og detaljerede beskrivelser under særlige opmærksomhedspunkter, som medarbejderen skal tage højde for i levering af hjælpen. Den rehabiliterende tilgang ses dokumenteret i døgnrhythmeplanen under borgers indsats. Borgernes ressourcer er beskrevet, herunder også, hvordan medarbejderne støtter, guider og motiverer borgerne til at anvende ressourcerne i plejen, samt hvor det er relevant også i den praktiske støtte.

Indsatserne er generelt beskrevet under tydelige overskrifter, så planen bliver let at anvende og orientere sig i. Dertil ses der i alle døgnrhythmeplaner fyldestgørende beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedspunkter med sammenhæng til borgernes sundhedsmæssige udfordringer, såsom hudproblematikker, faldforebyggelse og ernæring. Desuden ses den pædagogiske tilgang beskrevet, hvor det er relevant. F.eks., at en borger har brug for at få meget information under opgaveløsningen, og at det er vigtigt for borgeren med de samme faste rammer og struktur.

Funktionsevnetilstande

Funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og aktuelle med beskrivelser af borgernes funktionsbegrænsninger, fraset enkelte tilstande, som ikke er helt opdaterede ved en borger.

Observationer

Observationer ved ændringer ses fyldestgørende beskrevet. Dertil ses, at der bliver dokumenteret opfølgning på f.eks. observationer af, at borgeren har været træt og spist mindre samt på observationer omkring symptomer på urinvejsinfektion.

Generelle oplysninger

Generelle oplysninger fremstår med beskrivelser af værdi for den personcentrerede omsorg. F.eks. ses beskrivelser til felterne; motivation, mestring, livshistorie og ressourcer.

Handlingsanvisninger

Der ses handlingsanvisninger med klare og tydelige beskrivelser af de opgaveoverdragede ydelser med link til den kliniske retningslinje i VAR. Der ses således individuelle handlingsanvisninger på medicinsk salve, øjendråber, kateterpleje og medicinadministration af tabletter.

Medarbejderinterview

Døgnrhythmeplanen anvendes, hvis medarbejderne skal til en borger, som de ikke kender. Kontaktpersonen er ansvarlig for, at planen er opdateret og aktuel. En god døgnrhythmeplan skal indeholde medarbejderens indsats, fra medarbejderen træder ind ad døren til boligen forlades igen. Planen skal være et værktøj til at levere plejen, som borgeren ønsker det. En døgnrhythmeplan opdateres ved ændringer, som er "permanente". Ligeledes opdateres funktionsevnetilstande, når borgerens funktionsniveau ændrer sig.

Ved ændringer skrives observationsnotater, og er ændringen relateret til borgerens helbredstilstand, tages borgeren op til triageringsmøde.

Handlingsanvisninger tilgås via telefonen, det kunne f.eks. være en handlingsanvisning til administration af øjendråber. VAR kan ligeledes tilgås via telefonen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Døgnrytmeplanerne fremstår fyldestgørende med handlevejledende beskrivelser af alle SEL-ydelser. Dertil er det tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger er fyldestgørende. Observationer foretages ved ændringer samt ved opfølgning. Dertil er det tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger oprettes og anvendes på opgaveoverdragede ydelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.3 Pleje og omsorg

Data

Observation

Borgerne ses soignerede, svarende til behov og livsstil.

Borgerinterview

Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, og de oplever, at den bliver leveret med en god faglig standard, og at medarbejderne ved, hvordan hjælpen skal gives. Borgerne fremhæver, at de modtager hjælp på faste tidspunkter, at de modtager den hjælp, som de har behov for, og at de føler sig særdeles godt hjulpet i hverdagen. Borgerne lægger særligt vægt på, at hjælpen primært leveres af den samme medarbejder.

Medarbejderinterview

Medarbejderne fortæller, at borgerne sikres den pleje, som de har behov for, ved at observere og have en dialog med borgerne. Normalt kender medarbejderne borgerne, som de skal besøge, da hjemmeplejen kører med faste ruter og kontaktpersonsordning. I tilfælde af, at en medarbejder ikke kender borgeren så godt, læses døgnrytmeplanen grundigt inden besøget. Medarbejderne sørger for, at borgeren hele tiden er inddraget i plejen og hjælpen. Hvis en borger f.eks. ikke vil i bad på dagen, så aftales der en anden dag. Hjælpen til personlig pleje leveres altid i et samarbejde med borgeren, og laves der særlige aftaler, er det vigtigt, at disse overholdes. I forhold til hygiejne anvendes der ved personlig pleje engangsforklæde, handsker og håndsprit.

Ergonomiske arbejdsforhold sikres ved, at der er kollegaer, som er henholdsvis APV-, forflytnings- og hjælpemiddelansvarlig, som der kan sparreres med omkring konkrete hjem, hvor der kan være udfordringer på området.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse i forhold til livsstil og behov.

Borgerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til pleje og omsorg, som de har behov for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og at de oplever kontinuitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for relevante arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og omsorg, herunder hvordan der arbejdes med at sikre borgernes inddragelse samt for de hygiejniske retningslinjer på området.

3.4 Rehabilitering

Data

Observation

Hjemmeplejen har på tilsynsdagen ingen borgere, der er visiterede til § 83a ydelser.

Borgerinterview

Borgerne tilkendegiver, at de inddrages til at deltage aktivt i opgaveløsningen. Borgerne beskriver, at de motiveres til selv at udføre opgaver i den udstrækning, de selv kan. Borgerne fortæller, at de føler sig medinddragede i opgaveløsningen. En borger fortæller f.eks. om selv at hænge de mindre stykker vasketøj til tørre, og at medarbejderen hjælper med håndklæder og sengelinned.

Medarbejderinterview

Medarbejderne fortæller på fagligt reflekteret vis, hvorledes den rehabiliterende tilgang er integreret i den daglige pleje. Det er lige fra morgenstunden, at det er vigtigt, at borgeren anvender egne ressourcer. Så længe borgeren selv kan, skal borgeren selv udføre opgaven. Det opleves, at det ikke er altid, at borgeren forstår formålet med at deltage aktivt. Her fortæller medarbejderne, at det er vigtigt at forklare borgeren, hvorfor det er vigtigt at deltage aktivt med de ressourcer, som borgeren stadig har. En lille bevægelse, som selv at vaske ansigtet, kan være god træning for en ældre borger. Medarbejderne fortæller desuden, at det at arbejde rehabiliterende kræver tålmodighed og tid. I forhold til § 83a ydelser arbejdes der tværfagligt med ergoterapeut i kommunen, og der laves mål og plan for indsatsen. Den ene medarbejder, som deltager i interviewet, er rehabiliteringsressourceperson, og medarbejderen er altid til rådighed for sparring med kollegaer.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at blive motiverede til aktivt at deltage i indsatserne, svarende til borgernes ressourcer. Dertil vurderes det, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i levering af SEL-ydelserne samt kan beskrive, hvorledes indsatsen vedrørende § 83a ydelser planlægges.

3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse

Data

Observation

En af de interviewede borgere er triageret gul på tilsynsdagen, mens de tre øvrige er triagerede grønne. Årsagen til borgerens triagering til "gul", fremgår med "tag" i Nexus, der indikerer, at det drejer sig om "hud og slimhinder". Der ses regelmæssig opfølgning herpå i observationsnotater.

I døgnrytmeplanerne fremgår der, som beskrevet under afsnittet sundhedsfaglig dokumentation, fyldestgørende beskrivelser af individuelle sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Borgerinterview

Borgerne giver udtryk for at være trygge ved medarbejdernes indsats i forhold til forebyggelse og sundhedsfremme. Borgerne fortæller f.eks., at medarbejderne er meget opmærksomme på deres helbreds-tilstand. Medarbejderne er omhyggelige, og de tilbyder at smøre borgerens hud med creme, og de sørger for, at borgerne får rigeligt med væske og mad. En borger, som er meget sengeliggende pga. sygdom, får f.eks. tilset sin hud for tryk flere gange om dagen.

Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør på fagligt reflekteret vis, hvordan triageringsmøderne giver faglig sparring omkring observationer og forebyggende indsatser. Når en borger observeres med forværring eller ikke ”opfører” sig som vanligt, skal borgeren triageres gul. I tilfælde af, at borgeren vurderes indlæggelses-truet, skal borgeren triageres rød. Sygeplejersken kontaktes altid ved observerede helbredsmæssige ændringer.

Dertil fortæller medarbejderne, hvorledes der arbejdes forebyggende ved f.eks. at sørge for, at borgerne drikker og spiser tilstrækkeligt, samt under den personlige pleje at observere for, om borgerens hud er intakt. Nogle borgere har f.eks. tendens til svamp, hvor det er vigtigt med forebyggende indsatser.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der følges en systematisk arbejdsgang omkring triageringen. Dertil, at der dokumenteres årsag, handlinger og observationer i relation til triageringen. Det er desuden tilsynets vurdering, at alle de interviewede borgere er triageret relevant på tilsynsdagen.

Dertil vurderes det, at medarbejderne har et grundigt kendskab til forebyggelse og sundhedsfremme herunder, at de på fagligt reflekteret vis redegøre for, hvilke observationer der gøres under plejen og støtten, og hvordan observationer gives videre til triageringsmøder.

3.6 Praktisk hjælp

Data

Observation

Tilsynet observerer, at borgernes hjem samt hjælpemidler fremstår i tilstrækkeligt rengjort stand i forhold til borgernes levevis og vaner.

Borgerinterview

Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den praktiske hjælp, herunder hjælpen til rengøring. Borgerne beskriver, at hjælpen som oftest bliver leveret på en fast ugedag, at kvaliteten er meget tilfredsstillende, og at hjælpen oftest udføres af den samme faste medarbejder. Borgerne giver udtryk for at opleve sig inddragede i opgaveløsningen. En borger siger f.eks., at hjælpen leveres i et samarbejde, og at borgeren selv støver af og udfører andre lettere rengøringsopgaver, som kan udføres med en rollator foran sig.

Medarbejderinterview

Den praktiske hjælp udføres dagligt under besøgene, så der ser pænt ud i boligen. Rengøringsbesøg leveres efter planen, og her sikres den samme kontinuitet som ved besøg til pleje og støtte. Medarbejderne fortæller, at der er nogle boliger, som ikke ser ”pæne” ud, idet borgerne ønsker det sådan, og her kan medarbejderne ikke gøre så meget, hvis borgeren frasiger sig hjælpen til rengøring. Borgerne inddrages i den praktiske hjælp ud fra deres funktionsniveau. Ofte kan borgerne hjælpe med lettere oprydning. I tilfælde af, at der er risiko for smitte i et hjem, vil det fremgå af Nexus, og medarbejderne vil iføre sig værnemidler, jf. retningslinjer for den konkrete smitte.

I tilfælde af aflysning vil borgerne få tilbudt erstatningsbesøg.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at hjælp til praktisk støtte leveres på et meget højt niveau. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med den praktiske hjælp. Medarbejderne kan redegøre for levering af

rengøringsydelsen, herunder hvordan der arbejdes rehabiliterende med indsatsen, samt hvorledes der sikres overholdelse af de hygiejniske retningslinjer.

3.7 Medicin

Data

Observation

Tilsynet gennemgår medicinbeholdningen hos fem borgere.

Borgerne har på tilsynstidspunktet fået medicin, svarende til administrationstidspunkt. Dog konstaterer tilsynet enkelte mangler, relateret til dokumentation (medicinskema), samt flere væsentlige fejl og mangler, relateret til opbevaring, risikosituationslægemidler, dispensering og administration. Der konstateres følgende fund:

Dokumentation (medicinskema)

På alle fem borgeres medicinlister ses ordinationer med dato for ordination, indikation, dosis og antal tabletter. Pn medicin er angivet med antal enheder og max døgndosis. Det er angivet, om medicinen er fast eller pn. Dog konstaterer tilsynet følgende mangler:

- Ved fire ud af fem borgere observeres der på enkelte præparater uoverensstemmelse mellem handelsnavn på medicinskema og på medicin i beholdningen.
- Ved tre ud af fire borgere observeres ordinationer på medicinskemaet som, ifølge borgere eller medarbejdere, ikke længere er aktuelle.

Opbevaring

Borgernes medicinbeholdning opbevares i hjemmeplejens kasse i egen bolig. Der konstateres generelt anvendelse af farvede poser til opdeling af aktuel og ikke aktuel medicin. Dertil observeres der navn og CPR-nummer på doseringsæsker, dog konstaterer tilsynet følgende mangler:

- Ved en ud af fem borgere observeres der løse tabletter i beholdningen.
- Ved to ud af fem borgere observeres der flere anbrudte æsker af det samme præparat, så det ikke er tydeligt, fra hvilket batchnummer, at der er doseret fra.
- Ved en ud af fem borgere observeres der manglende adskillelse af aktuel og seponeret medicin.
- Ved to ud af fem borgere observeres der aktuel medicin, som er udløbet, herunder medicinsk salve og øjendråber.

Risikosituationslægemidler

En ud af fem borgere er i behandling med insulin. Det observeres, at der er beskrevet en behandlingsplan med referenceværdier for blodsuktermåling, samt hvilken dosis insulin der skal gives, afhængigt af blodsukkerværdi. Dog observeres der følgende mangler:

- At insulin-pen på tilsynsdagen er overskredet med en dag.
- At der på tilsynsdagen er målt en blodsukkerværdi, hvortil der ikke er givet insulin, jf. behandlingsplanen. Tilsynet reflekterer efterfølgende med sygeplejerske og ledelse om dette. Der argumenteres fagligt for, hvorfor det er vurderet, at borgeren ikke skulle have sin insulin, jf. behandlingsplan, dog mangler dette dokumenteret, samt der mangler kontakt til egen læge vedrørende revidering af behandlingsplan.

Dispensering

I fire ud af fem medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne. Dog konstaterer tilsynet følgende mangel:

- Ved en ud af fem borgere observeres en doseringsfejl, idet der på et administrationstidspunkt i en doseringsæske mangler en tablet.

Administration

Alle fem borgere får hjælp til medicinadministration, og det observeres, at der anvendes signering i medicinskemaet, dog konstateres der en del mangler:

- At der ved fem ud af fem borgere mangler signering for medicinadministration. Antallet af manglende signering over en 14 dages periode ses fra 3 mangler i en journal til 12 mangler i en anden journal.

Borgerinterview

Borgerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved medarbejdernes håndtering af deres medicin.

Medarbejderinterview

Medarbejderne fortæller, hvorledes der ved medicindispensering dispenseres, jf. opdateret FMK/LMK, at der er en særlig opmærksomhed på risikosituationslægemidler, samt at der udføres egenkontrol. Angående risikosituationslægemidlet insulin er det kun sygeplejersker, der administrerer dette lægemiddel, hvorimod administration af risikosituationslægemidlet morfin-smerteplaster kan opgaveoverdrages til en social- og sundhedshjælper efter grundig oplæring. Der arbejdes efter kliniske retningslinjer i VAR omkring medicin håndteringsopgaver, som f.eks. dispensering og administration.

I tilfælde af, at der er vikar i sygeplejen, vil denne blive grundigt introduceret til medicin håndteringsopgaverne samt til sygeplejens særlige fokus på risikosituationslægemidler.

Der er fornyeligt oplevet et nedbrud i Nexus, som varede en hel dag. Derfor er der aktuelt en arbejds-gang, hvor medicinskemaer printes ud, så der alligevel kan gives medicin i tilfælde af nedbrud. I forhold til opbevaring anvendes der posesystem til adskillelse af aktuel og ikke aktuel medicin. Medicin, som er udløbet, tages med til hjemmeplejebasen, hvor det afhentes af apoteket.

Ved udlevering af medicin tælles pillerne, jf. medicinskemaet på telefonen, og medicinen gives på den måde, som borgeren ønsker og har behov for. I tilfælde af, at medicinen ikke stemmer, vil medarbejderne kontakte sygeplejersken. Der kvitteres for al medicin, der gives.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for medicinområdet i lav grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medicin håndteringen har flere væsentlige mangler, hvor der ledelsesmæssigt er behov for opmærksomhed med det samme.

Manglerne konstateres særligt i forhold til opbevaring, dispensering og administration/signering. Det er tilsynets vurdering, at der konstateres både enkeltstående og gentagne mangler af alvorlig karakter, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

På trods af de konstaterede fejl og mangler vurderer tilsynet, at borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for dispensering og administration af medicin samt for en skærpet opmærksomhed på risikosituationslægemidler.

3.8 Kommunikation og respekt

Data

Observation

Tilsynet møder ikke medarbejdere ved borgerbesøgene.

Det observeres, hvorledes der kommunikeres venligt og respektfuldt med de borgere, der ringes til angående forespørgsel om tilsynsbesøg.

Borgerinterview

Borgerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne, som altid er søde og høflige. Borgerne beskriver, at medarbejderne, altid kommunikerer hensigtsmæssigt samt udviser en respektfuld adfærd. Medarbejderne banker f.eks. altid på og præsenterer sig ved ankomst i boligen. En borger understreger, hvordan nogle medarbejdere er særligt "åbne for følelser", og at det er rart at mærke mennesket.

Medarbejderinterview

Medarbejderne fortæller, hvordan det er vigtigt at være nærværende og lyttende i sin kontakt med borgerne. Medarbejderne har faste borgere, som de kender godt. Selv om en medarbejder ofte kommer hos en borger mange dage i træk, er det vigtigt hver dag at spørge ind til, hvordan borgeren har det, og om borgeren f.eks. har sovet godt.

Medarbejderne redegør for, hvorledes der kommunikerer med borgere med særlige kommunikative udfordringer, f.eks. borgere med demens, for hvem det er vigtigt at skabe tryghed og genkendelighed. Medarbejderne beskriver kommunikationsformen som rolig og tålmodig med klare og tydelige beskrivelser af gøremål og opgaver. Kropssproget skal være afslappet, åbent og imødekommende, og det er vigtigt ikke at optræde stresset eller travl.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne fører en venlig kommunikation, og at de har en respektfuld adfærd. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en individuel kommunikation og adfærd målrettet borgeren.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Formålet med tilsyn i Hørsholm 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.

4.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets 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.

4.3 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

4.4 Vurderingsskema

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

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

Om BDO

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

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

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

