



Tilsynsrapport Hørsholm Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Breette Hjemmepleje

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2024

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.....	7
3.1 Status.....	7
3.2 Opfølgning.....	7
3.3 Sundhedsfaglig dokumentation.....	7
3.4 Pleje og omsorg.....	9
3.5 Rehabilitering.....	10
3.6 Sundhedsfremme og forebyggelse.....	10
3.7 Praktisk hjælp.....	11
3.8 Medicin.....	12
3.9 Kommunikation og respekt.....	13
4. Tilsynets formål og metode.....	14
4.1 Formål.....	14
4.2 Metode.....	14
4.3 Tilsynets tilrettelæggelse.....	14
4.4 Vurderingsskema.....	15
Om BDO.....	16

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 og medicin. 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




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: Breelteparken Hjemmepleje, Breeltevej 1, 2970 Hørsholm

Leder: Helle Jensen

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. oktober 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Fordeling af udvælgelsen borgerne:

- Tre borgere, der modtager hjælp mellem 2-8 timer ugentligt, inkl. medicindispensering.
- To borgere, der modtager hjælp over 8 timer ugentligt, inkl. medicindispensering

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 kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder

Tilsynsførende:

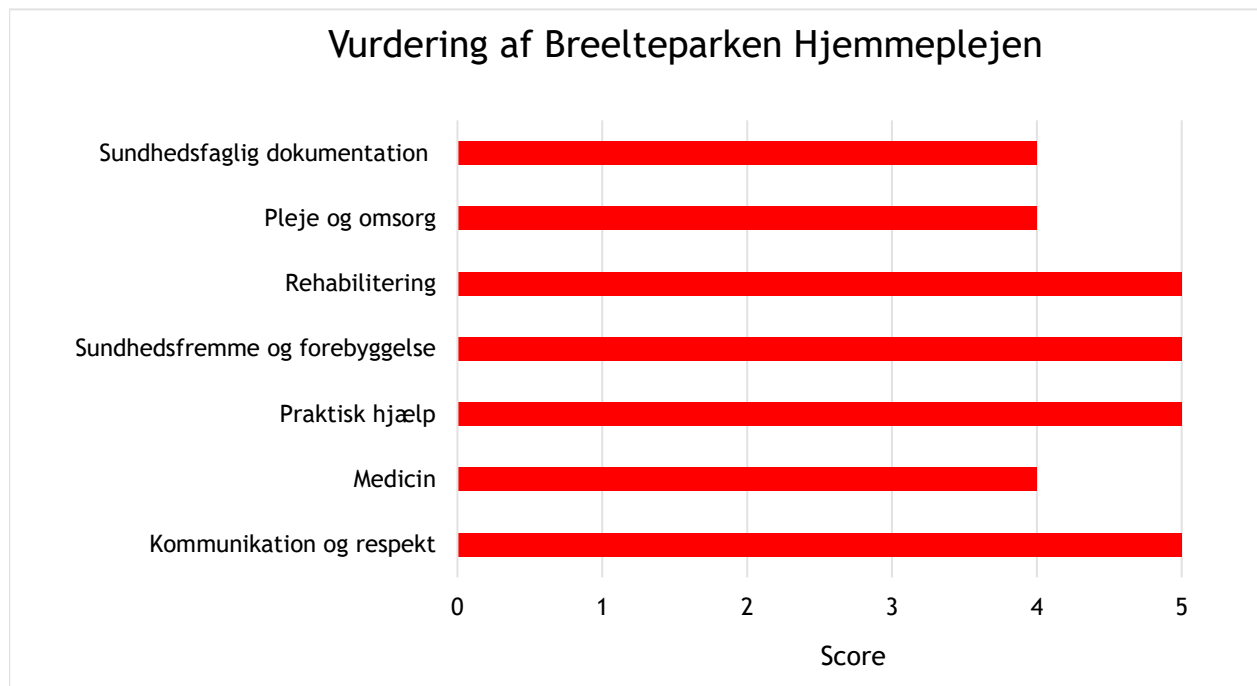
Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, 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

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne generelt fremstår opdaterede og med fyldestgørende og handleanvisende beskrivelser, fraset i et tilfælde, hvor der er mindre mangler. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede. De generelle oplysninger ses udfyldt med data, som bidrager med værdi for borgerforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er oprettet relevante handlingsanvisninger, fraset i et tilfælde, hvor der ikke er oprettet handlingsanvisning for medicindispensering.

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der ses konsekvent opfølgning på observationsnotater.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet.

Pleje og omsorg

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede, svarende til levevis og habitus. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med støtten til personlig pleje. Borgerne oplever, at hjælpen leveres til tiden, og at det er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen. En borger giver udtryk for, at borgeren ikke altid inddrages i plejen, hvilket borgeren er lidt utilfreds med. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes de sikrer borgerne en individuel pleje og støtte med fokus på borgernes ønsker og behov. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der skabes kontinuitet og tryghed i hjælpen.

Rehabilitering

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad oplever hjælpen tilrettelagt, så borgerne kan anvende egne ressourcer i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har en rehabiliterende tilgang i plejen, hvor borgerne medinddrages.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet vurderer, at der er fokus på forebyggende og sundhedsfremmende handlinger hos medarbejderne, hvilket også fremgår af beskrivelser i døgnrytmeplanen og observationsnotater. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgernes 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.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at borgernes hjem og hjælpemidler fremstår rengjorte og ryddelige i forhold til borgernes ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen. Medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for, hvorledes de ud fra en faglig standard og individuelle beskrivelser af borgernes behov sikrer den praktiske hjælp, og dertil, hvordan opgaven løses med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan, efter tilsynets vurdering, redegøre for, hvordan den praktiske hjælp leveres med afsæt i vejledninger for hygiejne og opmærksomhed på afbrydelse af smitteveje og brug af værnemidler.

Medicin

Det er tilsynets vurdering, at medicin håndteringen har mindre mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats. Manglerne konstateres i forhold til opdatering af handelsnavn samt administration/signering. Det er tilsynets vurdering, at borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dispensering og administration af medicin samt for en skærpet opmærksomhed på risikosituationslægemidler.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der observeres en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Alle borgerne oplever, at de bliver talt respektfuldt til, og de er tilfredse med omgangstonen. Det vurderes, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med borgerne.

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 fortsætter indsatserne på dokumentationsområdet, som sikrer sammenhæng og ajourføring, herunder:
 - At døgnrytmeplanerne er opdaterede og aktuelle.
 - At der systematisk udarbejdes handlingsanvisninger for SUL-ydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes den borgeroplevede inddragelse i plejen kan styrkes til gavn for borgerne
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter fokus på arbejdsgangen vedrørende medicin håndtering, herunder:
 - Korrekt angivelse af handelsnavne på medicinskemaet, svarende til den beholder, der dispenseres fra.
 - 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 Status

Data

Ledelsesinterview

Ledelsen fortæller, at hjemmeplejen siden sidste tilsyn har fået et tættere samarbejde til Hørsholms Kommunes Rehabiliteringsteam, og at der afholdes systematiske møder hver uge, hvor der følges op på igangværende rehabiliteringsindsatser hos hjemmeplejens borgere. Hjemmeplejen skal i gang med et større indsatsområde omkring brug af velfærdsteknologi i opgaveløsningen hos borgerne. Hjemmeplejen har netop udpeget ressourcepersoner, der skal deltage i et velfærdsteknologisk netværk på tværs af kommunen.

Breelteparken er repræsenteret i Hørsholms Kommunes kvalitetsråd, hvor der bliver arbejdet målrettet med implementeringen af nye tiltag, samt hvilke undervisningstiltag der skal til i implementeringsprocessen.

3.2 Opfølgning

Data

Ledelsesinterview

Ved sidste års tilsyn modtog Breelteparkens Hjemmepleje kun en anbefaling vedrørende medicin håndtering. Ledelsen fortæller, at der siden sidste tilsyn er arbejdet målrettet med området. Hjemmeplejen har foretaget en organisationsændring af ledelsesophængnet til sygeplejegruppen, som nu refererer til afdelingsleder for hjemmeplejen, hvilket har gjort det nemmere at følge op på sygeplejerskernes kompetencer inden for korrekt medicin håndtering. Der har ligeledes været en udskiftning i sygeplejerskegruppen, hvilket har givet en positiv indstilling til implementering af nye arbejds gange i forhold til medicin håndtering. Hjemmeplejen har faste sygeplejerske afløsere, der træder til ved de faste sygeplejerskers fravær. En ekstern konsulent har undervist medarbejderne i korrekt medicin håndtering. Hjemmeplejen har ligeledes implementeret MyMedCard, som giver et godt overblik over medarbejdernes kompetencer, og hvor medarbejderne kan tilgå vejledninger og instrukser. Der er implementeret nye medicinkasser i borgernes hjem, som har givet en bedre systematik i opbevaringen af medicinen i hjemmet. Hjemmeplejens teamleder gennemfører audits med et fast interval, som viser en tydelig forbedring i medicin håndteringen.

3.3 Sundhedsfaglig dokumentation

Data

Der er foretaget observation i fem borgeres omsorgsjournaler.

Døgnrytmeplan

Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og aktuelle for alle fem borgere, og de indeholder alle hand levejledende og relevant detaljerede beskrivelser af den hjælp og støtte, som borgerne modtager over døgnnet. I alle døgnrytmeplaner ses der samme systematik og inddeling med blandt andet overskrifter såsom *Personlig pleje*, *Udskillelse*, *Ernæring*, *Aktivitet*, *Pædagogisk tilgang* og *Medicin*.

I døgnrytmeplanerne fremgår der beskrivelser af borgernes ressourcer, og hvordan disse skal understøttes i hjælpen. Dertil er der beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, som f.eks., at en borger har en aftale omkring rygning og udlevering af cigaretter. En anden borger har angst for vand, hvor der skal tages hensyn til dette under hjælpen til personlig pleje og bad. En tredje borger skal have hjælp af nattevagten til morgenpleje på bestemte ugedage, grundet borgerens faste aftaler. Dertil ses der generelt en beskrivelse af særlig opmærksomhed hos de borgere, der er i blodfortyndende behandling, hvor det er anført under overskriften *Risikomedicin*, at 'borgeren er i blodfortyndende behandling - ved fald, blødning eller traumer skal sygeplejersken kontaktes'. I en døgnrytmeplan mangler der dog beskrivelse af hjælpen ved risikosituationslægemidler.

Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks. "vask og hudpleje i folder for at undgå svampeinfektioner", "sætte væske frem på bordet, så borgeren kan drikke tilstrækkeligt, "brug af tryksårsforebyggende skumpuder samt skabe ro og hygge omkring måltidet, så borgeren støttes i sit ernæringsindtag".

Ydermere ses der beskrivelser af den pædagogiske tilgang og kommunikationsmetode til borgerne i alle døgnrytmeplanerne, Det beskrives fx, at en borger har latenstid i sine svar, og at medarbejderne skal udvise stor tålmodighed, og en anden borger, hvor der løbende skal informeres om udførelse af opgaverne for, at borgeren kan føle sig tryk, og en tredje borger, der kan lide anvendelsen af humor og jokes i forbindelse med plejen

Funktionsevnetilstande

I alle fem journaler fremstår beboernes funktionsevnetilstande opdaterede og aktuelle og med sammenhæng til beskrivelserne i døgnrytmeplanerne.

Generelle oplysninger

Generelle oplysninger fremstår med beskrivelser af blandt andet; ressourcer, mestring, familieforhold og netværk samt livshistorie, som bidrager med værdi til borgerforløbet hos relevante borgere.

Handlingsanvisninger

Journalerne fremstår generelt alle med relevant oprettede handlingsanvisninger for sygeplejeindsatserne, hvor der ses sammenhæng til helbredstilstandene og medicinoplysninger, fraset i et tilfælde, hvor en borger mangler en handlingsanvisning for *Medicinadministration*. Dertil ses der oprettede handlingsanvisninger for medicinadministration for alle borgerne med et tilknyttet VAR-link for proceduren. Der ses dog ikke borgerspecifikke handlinger beskrevet, da der mangler beskrivelse i alle døgnrytmeplanerne, hvordan den dispenserede medicinen skal administreres hos den enkelte borger.

Opfølgning på observationer/ændringer

I alle fem journaler ses der relevante observationsnotater for borgerne og dertil med et opfølgende notat på en forværring eller en afvigelse. For eksempel er en borger beskrevet med rødme og varme på skinneben, hvor problemet beskrives, og at sygeplejersken er kontaktet. Efterfølgende ses der et notat fra sygeplejersken. En anden borger er udskrevet fra skadestuen, hvor der ses opfølgning på dette ved aftenvagten, og en tredje borger afprøver en ny type stomipose, hvor der ses evaluering af dette.

Medarbejderinterview

Døgnrytmeplanen anvendes, hvis medarbejderne skal til en borger, som de ikke kender. Kontaktpersonen er ansvarlig for, at planen er opdateret og aktuel. En god døgnrytmeplan 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 døgnrytmeplan opdateres ved ændringer, som er "permanente". Ligeledes opdateres funktionsevnetilstande, når borgerens funktionsniveau ændrer sig.

Handlingsanvisninger tilgås via telefonen, det kunne f.eks. være en handlingsanvisning til administration af øjendråber. Det er sygeplejerskerne, der udarbejder handlingsanvisningerne, som altid indeholder et link til VAR.

Ved ændringer i borgernes tilstand beskrives dette i observationsnotater, og borgeren tages op til triageringsmøde.

Tilsynets vurdering - 4

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

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne generelt fremstår opdaterede og med fyldestgørende og handleanvisende beskrivelser, fraset i et tilfælde, hvor der er mindre mangler. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede. De generelle oplysninger ses udfyldt med data, som bidrager med værdi for borgerforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er oprettet relevante handlingsanvisninger, fraset i et tilfælde, hvor der ikke er oprettet handlingsanvisning for medicindispensering.

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der ses konsekvent opfølgning på observationsnotater.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet.

3.4 Pleje og omsorg

Data

Observation

Tilsynet besøger fem borgere i deres hjem. Borgerne fremstår velsoignerede og tilpasse, og den tildelte indsats svarer til borgernes behov.

Borgerinterview

Alle fem borgere oplever, at støtten til personlig pleje generelt passer til deres behov, og borgerne giver udtryk for generel tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, som de oplever, passer til deres ønsker og vaner. Borgerne beskriver tilfredshed med, at medarbejderne støtter dem i selv at varetage den del af plejen, som er muligt. Alle borgerne giver udtryk for at være trygge ved hjælpen. Borgerne oplever, at hjælpen leveres til tiden, og at hjælpen generelt leveres af faste og velkendte medarbejdere. Dog oplever en borger, at borgeren ikke altid bliver inddraget i plejen, da enkelte medarbejdere bestemmer, hvad der skal ske, hvilket borgeren er mindre tilfreds med.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de i døgnrytmeplanen kan fremsøge informationer om borgernes ønsker, vaner og rutiner og også i forhold til den personlige pleje. Det er medarbejdernes oplevelse, at oplysningerne er beskrevet fyldestgørende og handlevejledende. Medarbejderne sikrer sig gennem løbende dialog og kendskab til borgerne, at borgernes ønsker imødekommes. Medarbejderne fortæller samstemmigt, at det er vigtigt for dem at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til hjælpen.

For at understøtte kontinuiteten har medarbejderne deres faste ruter og derved faste borgere. Ved en medarbejders fravær kobles der ofte en afløser til ruten, dog oplever medarbejderne, at hvis en borger er kompleks, tages der forbehold og særlige hensyn, så hjælpen ikke leveres af en afløser, men af andre faste medarbejdere.

Medarbejderne oplever, at der udvises fleksibilitet, fx hvis en borger ikke ønsker bad den pågældende badedag, er der mulighed for at flytte badet til en dag, der passer borgeren bedre.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede, svarende til levevis og habitus. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med støtten til personlig pleje. Borgerne oplever, at hjælpen leveres til tiden, og at det er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen. En borger giver udtryk for, at borgeren ikke altid inddrages i plejen, hvilket borgeren oplever mindre tilfredshed ved.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes de sikrer borgerne en individuel pleje og støtte med fokus på borgernes ønsker og behov. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der skabes kontinuitet og trykthed i hjælpen.

3.5 Rehabilitering

Data

Borgerinterview

Alle fem borgere oplever at få støtte til at anvende egne ressourcer, og borgerne fortæller, at de gør så meget som muligt selv i hverdagen, som fx lettere oprydning, aftørring af støv og lettere madlavning. En borger fortæller stolt, at borgeren i første omgang blev irriteret på medarbejderen, der opfordrede borgeren til at gøre dele af plejen selv, men borgeren funktionsniveau er blevet væsentligt forbedret, hvilket borgeren er yderst tilfreds med.

Medarbejderinterview

Medarbejderne beskriver, at de arbejder rehabiliterende ud fra tanken om "hjælp til selvhjælp", hvor de oplever, at rehabiliteringen er integreret i alle faglige aktiviteter. Medarbejderne er opmærksomme på at anerkende borgerne for det, de kan og gør. Medarbejderne oplever, at det har stor betydning for borgernes mobilisering af ressourcer og motivation, at medarbejderne italesætter deres konkrete indsats.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad oplever hjælpen tilrettelagt, så borgerne kan anvende egne ressourcer i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har en rehabiliterende tilgang i plejen, hvor borgerne medinddrages.

3.6 Sundhedsfremme og forebyggelse

Data

Observation

I fire hjem observeres det, at drikkevarer er sat frem til borgerne, så borgerne har mulighed for at forsyne sig. En af de fem borgere er kørestolsbruger, og har en trykaflastende pude i kørestolen.

I alle fem journaler er der beskrivelser for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, som fx fokus på hudpleje ved påsmøring af creme samt ernæring. (Se dertil afsnittet om dokumentation)

Borgerinterview

Alle fem borgere er tilfredse, og de oplever, at medarbejderne er opmærksomme på deres helbreds-mæssige problematikker, og at de er trygge ved medarbejdernes varetagelse af disse. En tilfreds borger oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgerens hud, og hvis borgeren oplever gener eller smerter, så kommer der hurtigt en sygeplejerske, og tilser borgeren. En anden borger oplever, at medarbejderne er opmærksomme på at sætte drikkevarer frem til borgeren, inden de går, samt at de sikrer sig, at borgeren har sit nødkald på.

Medarbejderinterview

Medarbejderne beskriver, at de løbende foretager observationer af borgerne, fx af rødme/tryk på huden for at forebygge udvikling af tryksår, at sørge for, at borgere, der er i risiko for fald, har sko på,

som sidder fast på fødderne, og de indgår i dialog med borgerne om at fjerne løse tæpper, som borgerne kan falde i mm. Ved ændringer i borgernes helbredstilstand observerer medarbejderne borgerne, hvorefter der tages kontakt til en sygeplejerske.

Der afholdes fast triage i hjemmeplejen ud fra en fast systematik, hvor der triageres fire gange om ugen. Borgerne er altid triagerede røde efter udskrivelse eller terminale forløb, og der skrives observationsnotater i hver vagt. Borgerne triageres gule, hvis der observeres ændringer i deres tilstand.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne 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 døgnrytmeplanen og observationsnotater. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgernes 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.

3.7 Praktisk hjælp

Data

Observation

Alle fem boliger fremstår ryddelige og rene, svarende til borgernes habitus. Ligeledes observeres hjælpemidler rengjorte.

Borgerinterview

Alle fem borgere modtager hjælp til rengøring. Borgerne giver udtryk for tilfredshed med kvaliteten af rengøringen. Borgerne oplever, at det er faste og velkendte medarbejdere, der leverer hjælpen til rengøring. Borgerne tilkendegiver, at tiden til rengøringen er knap, men at medarbejderne gør det godt inden for rammerne.

Medarbejderinterview

Medarbejderne beskriver, at borgerne får hjælp til rengøring med et fast tidsinterval, og at det i beskrivelser af ydelsen tydeligt fremgår, hvordan ydelsen skal leveres, så der sikres hensyn til borgernes ønsker og behov. Medarbejderne inddrager borgerne løbende i opgaverne, og de udfører nogle af opgaverne i samarbejde med borgerne. Medarbejderne oplever, at de primært udfører rengøringsopgaver hos deres faste borgere.

Medarbejderne oplyser, at de i forbindelse med udførelsen af den tætte personlige pleje eller praktiske hjælp udviser opmærksomhed på hygiejniske principper og korrekt håndhygiejne, og de kan i den forbindelse beskrive korrekt arbejdsgang herfor. Ligeledes beskrives en arbejdsgang for anvendelse af værnemidler ved særlig smitterisiko, og medarbejderne fortæller, at et ikon i omsorgssystemet indikerer, at der er særlig smitterisiko i hjemmet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at borgernes hjem og hjælpemidler fremstår rengjorte og ryddelige i forhold til deres ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes de, ud fra en faglig standard og individuelle beskrivelser af borgernes behov, sikrer den praktiske hjælp, og der-

til, hvordan opgaven løses med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan, efter tilsynets vurdering, redegøre for, hvordan den praktiske hjælp leveres med afsæt i vejledninger for hygiejne og opmærksomhed på afbrydelse af smitteveje og brug af værnemidler.

3.8 Medicin

Data

Tilsynet har gennemgået fem beboeres medicin.

DOKUMENTATION

Medicinoversigt

For alle fem borgeres medicinlister ses ordinationer med dato, 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 mindre mangler:

- Ved en ud af fem borgere observeres der på enkelte præparater uoverensstemmelse mellem handelsnavn på medicinskema og på medicin i beholdningen.

Opbevaring

Borgernes medicinbeholdning opbevares i hjemmeplejens kasse i egen bolig. Der konstateres konsekvens i anvendelse af farvede poser til opdeling af aktuel og ikke aktuel medicin. Dertil observeres der navn og CPR-nummer på doseringsæsker.

Risikosituationslægemidler

Tre ud af fem borgere er i behandling med risikosituationslægemidler. Det observeres, at der er beskrevet en behandlingsplan samt behandlingsansvarlig læge.

Dispensering af medicin

I alle fem medicinggennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne.

Administration af medicin og ikke-dispenserbare præparater

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

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

BORGERNE

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

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, hvorledes der ved medicindispensering dispenseres, jf. opdateret medicinoversigten fra FMK, 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.

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 - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medicinhåndteringen har mindre mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats. Manglerne konstateres i forhold til opdatering af handelsnavn samt administration/signering.

Tilsynet vurderer, at borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin.

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

3.9 Kommunikation og respekt

Data

Observation

Tilsynet møder ikke medarbejdere i borgernes hjem. Under tilsynet observeres der flere telefonsamtaler mellem teamleder og borgere, hvor der opleves en venlig og imødekommende dialog.

Borgerinterview

Alle fem borgere er tilfredse med kontakten til medarbejderne, og de oplever en venlig og respektfuld omgangstone. Borgerne beskriver, at der er forskel i kommunikationen, om det er medarbejdere, de kender, eller afløsere, men at dette er forventeligt. Flere borgere fremhæver at være meget glade for, at medarbejderne ofte spørger ind til, hvordan gårsdagen har været eller deres planer for dagen.

Medarbejderinterview

Medarbejderne beskriver, hvorledes de holder fast i en professionel kommunikation og adfærd, og at de altid banker eller ringer på døren, og præsenterer sig, samt udtaler formålet med at være i hjemmet. Herudover ifører de sig fx overtræksko, inden de træder ind i borgernes hjem. Medarbejderne lægger vægt på at komme i hjemmene med et godt humør og en god energi ift. de opgaver, som skal løses med borgerne. Medarbejderne beskriver, at tilgangen til borgerne har betydning for, at pleje og støtte kan gives, og de fortæller fx borgerne, hvad der skal ske. Medarbejderne beskriver, at de arbejder med en professionel kontakt, der er personlig uden at blive privat, og de beskriver, at der er borgere, der kan føle sig ensomme, hvor de er opmærksomme på, at samtaler om hverdagslivet er en del af omsorgen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der observeres en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Alle borgerne oplever, at de bliver talt respektfuldt til, og de er tilfredse med omgangstone. Det vurderes, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med borgerne.

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.