



Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Fritvalgsområdet -privat leverandør af hjemmepleje,
DFS Plus tilsyn løst i 2024 af pleje og omsorg

Anmeldt tilsyn 2025

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om leverandøren.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



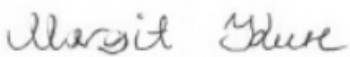
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og adresse: Privat leverandør af hjemmepleje DFS Plus, Husby allé 19, 2630 Taastrup

Leder: Direktør Izabela Prejs, på tilsynsdagen repræsenteret ved souschef og HR-chef Gudrun Lüdecke

Antal besøgte borgere: Fem

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. marts 2025.

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Souschef og HR-chef Gudrun Lüdecke og områdeleder Malene Rugholm

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper)
- Gennemgang af dokumentation for fem borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Gitte Lee Anderskov, sygeplejerske

Director Mette Norré Sørensen, sygeplejerske

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, DFS Plus. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt fem borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet udviklingspotentialer under temaerne Pleje og omsorg, Dokumentation samt Kompetencer og udvikling, som vil kunne afhjælpes ved en mindre til mere målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at den pleje, omsorg og praktiske støtte, som borgerne modtager i hjemmeplejen, generelt leveres med en god faglig kvalitet. De interviewede borgere er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager og med kvaliteten af hjælpen, når den leveres af deres faste primære medarbejder. Hjemmeplejen har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over deres tilgang til sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende indsatser. To af borgerne oplever dog manglende medarbejderkontinuitet, hvilket opleves at påvirke kvaliteten af hjælpen negativt, idet medarbejderne ikke har tilstrækkeligt kendskab til borgernes behov og vaner.

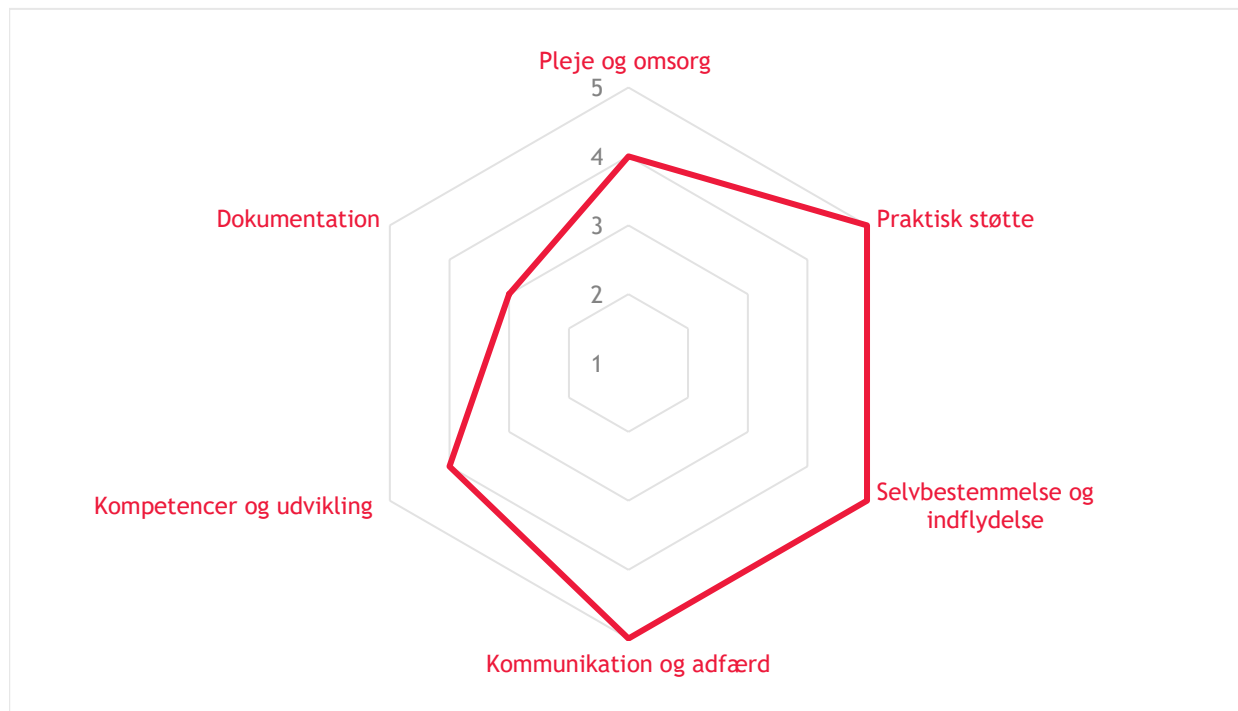
Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation, og de oplever en imødekommende kultur. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på en respektfuld adfærd og professionel kommunikation, hvor medarbejderne har tillid til hinanden, og har en feedbackkultur i forhold til kontinuerligt at understøtte en professionel kommunikation.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring på SEL-området er flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Dertil vurderes det, på baggrund af medarbejderinterviewet, observationer i dokumentationen og borgerudtalelser, at dokumentationen ikke systematisk anvendes som et redskab til kontinuitet i plejen, hvilket tilskrives udviklingspotentialer til medarbejdernes kompetencer i henholdsvis omsorgssystemets mobilversion samt det faglige indhold i dokumentationen.

Ledelsen redegør for, hvordan der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der fokus på dysfagi og tværfagligt samarbejde.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Pleje og omsorg

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever manglende medarbejderkontinuitet, hvilket påvirker borgernes samlede oplevelse af kvaliteten.

Anbefalinger:

Pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at sikre størst mulig medarbejderkontinuitet. Dertil anbefales det, at alle medarbejdere til enhver tid sætter sig ind i, hvorledes hjælpen skal leveres til den enkelte borger ved at læse relevant dokumentation inden besøget.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet bemærker, at medarbejderne mangler oplæring i, hvor relevant dokumentation på borgeren findes i omsorgssystemets mobilversion. Dertil bemærkes det, at dokumentationen ikke konsekvent anvendes som et fagligt redskab til kontinuitet i plejen.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en indsats, så dokumentationen bliver et centralt og systematisk redskab i hverdagen for alle medarbejdere, inklusive vikarer, til at skabe kontinuitet i plejen.

Dokumentation

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At en døgnrytmeplan mangler beskrivelse af sundhedsfremme og forebyggelse ift. hudpleje.
- At en døgnrytmeplan mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad samt borgerens ressourcer.
- At en døgnrytmeplan mangler beskrivelse af flere væsentlige dele af hjælpen samt handlevejledende beskrivelser.
- At alle fem omsorgsjournaler har funktionsevnetilstande med lange beskrivelser, der i varierende grad har relevans.
- At en omsorgsjournal mangler opfølgning på en observeret forværring.
- At en journal mangler dokumentation af manglende vægtmåling.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats på det faglige indhold i dokumentationen på SEL med et særligt fokus på:

- At døgnrytmeplanerne indeholder handlevejledende beskrivelser af alle de indsatser, borgeren modtager samt af borgerens ressourcer.
- At ledelsen går i dialog med Visitationen om at beskrive funktionsevnetilstandene på systematisk vis, jf. FS3 metoden.
- At der dokumenteres opfølgning på observeret forværring.
- At der dokumenteres årsag og kontakt til sygeplejen ved manglende målinger til SUL-indsatser.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen fortæller, at der aktuelt er fokus på at få oplært nyansatte medarbejdere i arbejdsgange og ansvarsområder, så de er godt 'klædt på' til at levere ydelser af høj kvalitet. Der er på det seneste rekrutteret flere social- og sundhedsassistenter til helhedsplejen. Der er aktuelt en vakant stilling og en langtidssygemelding i medarbejdergruppen, der dækker Brøndby Kommune. Der anvendes vikarer i weekender, ved ferie og sygdom, hvor der er fokus på kontinuitet ved at booke de samme vikarer til det enkelte vagtlag i længere perioder ad gangen, så det går mindst muligt ud over borgernes oplevelse af kontinuitet.

Fagkoordinatoren planlægger ruterne ud fra mest mulig kontinuitet og rette kompetencer på opgaverne. Fagkoordinatoren støtter op om den samlede kvalitet i opgaveløsningen ved fx at køre med ud til opstartsmøde hos nye borgere eller tager med ud til oplæring i konkrete opgaver, og har således en primær rolle i, at medarbejderne 'klædes på' til at løse opgaverne hos borgerne bedst muligt.

Der tilbydes supervision til medarbejderne ved behov, hvor det fremhæves, at leverandøren har flere borgere med stor kompleksitet i plejebehovet, som kræver høj faglighed hos medarbejderne.

To gange om ugen er der formelle faglige møder. Dertil afholdes der tværfaglige møder med Visitationen hver tredje uge, hvor social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, ergoterapeut, områdeleder, fagkoordinator og visitator mødes og drøfter konkrete borgeres behov.

Opleves der høj kompleksitet i pårørendesamarbejdet samarbejdes der tæt med Visitationen, hvor der ofte afholdes tværfaglige møder hjemme hos borgeren, hvor behov og ydelser drøftes.

Ledelsen fremhæver, at der i den kommende tid, jf. den nye Ældrelov, vil være en omorganisering, hvor der bl.a. skal ses ind i, hvordan leverandøren i endnu højere grad kan imødekomme borgernes forskelligartede ønsker og behov.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Hjemmeplejeleverandøren DFS Plus modtog ved tilsynet i 2024 anbefalinger til temaerne Pleje og omsorg, og Dokumentation.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med at sikre kontinuitet i plejen ved, at hjælpen planlægges og tilrettelægges ud fra en forudgående forventningsafstemning med borgeren. Det tilstræbes, at hver borger har et mindre team af de samme medarbejdere, herunder en primær og sekundær medarbejder, og der er beskrevet en arbejdsgang ift., hvornår der tages kontakt til borgeren ved evt. forsinkelse. Der aflægges opstartsmøder, hvor der laves aftaler med borgeren ud fra borgerens ønsker og behov samt inden for rammerne af kvalitetsstanderne.

I forhold til anbefalingen til dokumentationsområdet fremhæver ledelsen, at der har været et særligt fokus på dokumentationen på ernæringsområdet, herunder vægtmåling, ved at oprette en 'opgave' i omsorgssystemet. Dertil har områdelederne dagligt et blik ind i dokumentationen for at understøtte, at der bliver fulgt op på observerede ændringer hos borgerne, og at opfølgningen dokumenteres. Ligeledes står områdeleder, fagkoordinator og udviklingsassistent klar til at hjælpe med at opdatere døgnrytmeplaner mv. ved behov herfor.

Nye medarbejdere undervises på systematisk vis i dokumentation ved bl.a. e-learning og en-til-en metode af leverandørens udviklingsassistent.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Pleje og omsorg:

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på forskellig vis udtryk for, at de er blevet bevilget og modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje fra de faste medarbejdere, og de udtrykker at deltage aktivt i overensstemmelse med funktionsniveau.

Fx fortæller en borger, at hjælpen er af god kvalitet, idet medarbejderne kender til borgerens rutiner. Dertil udtrykker borgeren at deltage aktivt ved selv at vaske sig i ansigtet, trods svært nedsat fysisk funktionsniveau. Ligeledes fortæller borgeren, hvordan det lykkedes at være selvstændig ved toiletbesøg ved anvendelse af rette hjælpemidler. Borgerne giver også udtryk for, at de generelt er trygge ved hjælpen, og at besøgene leveres på de aftalte tidspunkter, og en borger fremhæver at få hjælp til morgenpleje ved daggry af nattevagten, hvilket passer med borgerens dagsrytme og ønsker. Tre borgere italesætter dog, at der kommer mange forskellige medarbejdere, der ikke altid kender til opgaveløsningen. En borger fremhæver, at det er hårdt, når den faste medarbejder har fri, idet der kommer medarbejdere, der ikke kender til borgerens behov, rytmer og vaner. En anden borger udtrykker tidligere at have haft en fast medarbejder, men at der aktuelt kommer mange forskellige for at hjælpe med det ugentlige bad. En tredje borger, med et kognitivt nedsat funktionsniveau, udtrykker med skældsord at være utilfredshed med både kontinuitet og opgaveløsning. Tilsynet har efterfølgende drøftet borgerens situation med ledelsen, som er opmærksomme på, at borgeren ikke altid føler, at hjælpen er tilstrækkelig. Dette skyldes sandsynligvis, at borgeren mangler sygdomsindsigt, og har komplekse kognitive udfordringer. Ledelsen anerkender, at der kan være oplevelser af utilstrækkelig hjælp, men pointerer, at der arbejdes målrettet med hjælpen til borgeren, og at der tilstræbes mest mulig kontinuitet i leveringen af hjælpen. Tilsynet tilgår borgerens besøgskalender i omsorgssystemet i flere uger tilbage fra tilsynsdagen og kan konstatere medarbejderkontinuitet i både dagvagt og aftenvagt.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med medarbejder

De interviewede medarbejdere redegør på faglig og reflekteret vis for pleje og omsorg til borgerne, hvor der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende ved fx at være opmærksom på hud- og ernæringsproblematikker. Der er fokus på den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne motiveres til at anvende egne ressourcer aktivt. Det tilstræbes, at alle borgerne har en primær gennemgående medarbejder. Medarbejderne kører ud hjemmefra, og forinden orienterer de sig om borgerne ved at læse observationsnotater fra det forrige døgn. Hjælpen leveres på de aftalte tidspunkter, og opstår der forsinkelse, gives der telefonisk besked til borgerne. Medarbejderne fortæller, at de sikrer den nødvendige hjælp til borgeren ved at anvende døgnrytmeplanen som et udgangspunkt for plejen, men at hjælpen tilrettelægges og tilpasses borgerens behov og ønsker på den konkrete dag.

I hjælpen til borgere med nedsat kognitiv funktion anvendes en målrettet pædagogisk tilgang i hjælpen. Der arbejdes med relationen til borgeren, så det sikres, at borgeren er tryk, før medarbejderen hjælper med den personlige pleje. Vurderes borgeren til at have et øget behov for hjælp, kontaktes fagkoordinator og områdeleder, og borgeren drøftes på tværfaglige møder med Visitationen. Fagkoordinatoren udarbejder ruteplanlægning ud fra kontinuitet og kompetencebehov hos borgerne. Medarbejderne redegør for, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker kontaktes ved tilstandsændringer hos borgerne, og der er opfølgende tværfaglige triagemøder to gange ugentligt. Medarbejderne fremhæver, at det er essentielt med kontinuitet, både for borgernes oplevelse af tryk og for medarbejdernes mulighed for at vurdere og observere ændringer.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Alle de besøgte borgere modtager hjælp til praktiske opgaver. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen og med kvaliteten af rengøringen samt de øvrige praktiske opgaver, såsom linnedskift, oprydning og bortskaffelse af affald. Fx fremhæver en borger, at det altid er den samme medarbejder, der leverer en grundig rengøring.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjort.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør på reflekteret og faglig vis for den praktiske støtte, hvor alle medarbejderne udfører rengøringsopgaver for at sikre mest mulig kontinuitet. Der er ligeledes faste medarbejdere i gruppen, der udelukkende leverer hjælp til rengøring til borgere, der ikke modtager plejeydelser. Medarbejderne fortæller, at de på rengøringsdagen ringer til borgeren om morgenen for at aftale, hvad tid det vil passe borgeren at få leveret rengøringen, og det aftales, at borgeren forinden skal have tændt for robotstøvsugeren. Dertil hjælpes borgerne med praktiske opgaver, såsom affald, overflader og opvask, jf. de visiterede ydelser.

Medarbejderne er opmærksomme på at overholde de hygiejniske principper, og de anvender engangsforklæde, handsker og sprit ved den almindelige smitteforebyggelse.

2.6.3 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på forskellig vis udtryk for at opleve, at de i høj grad har selvbestemmelse og indflydelse under hjælpen til pleje og praktiske opgaver. Borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at inddrage og spørge ind til, hvordan borgerne ønsker hjælpen. Fx fremhæver en borger, hvordan der altid spørges ind til, hvad der ønskes af rengøring på rengøringsdagen. Ligeledes fortæller en anden borger, at medarbejderne aldrig foretager noget, som ikke først er afstemt med borgeren. En borger med nedsat kognitiv funktion fortæller dog, at hjælpen til måltiderne ikke leveres på de ønskede og aftalte tidspunkter. Af borgerens kalender i omsorgsjournalen fremgår det, at der er planlagt besøg på de ønskede tider.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør på faglig og reflekteret vis for, hvordan borgerne har selvbestemmelse og indflydelse. Medarbejderne har en grundlæggende respekt for, at de arbejder i borgerens hjem, hvor det er borgeren, der bestemmer, men at de arbejder inden for nogle rammer af ydelser mv. Medarbejderne fortæller, at hjælpen gives i et samarbejde, hvor de afstemmer borgerens ønsker ved at spørge, og ved kognitivt svækkede borgere aflæses borgerens kropssprog. Dertil fremhæver medarbejderne, at en stabil relation til borgerne har stor betydning, så medarbejderne kan tilpasse hjælpen efter borgerens ønsker og vaner uden hele tiden at skulle spørge borgeren.

Nye borgere modtager et opstartsbesøg, hvor områdelederen deltager. Her afstemmes forventninger til hjælpen og serviceniveauet. Medarbejderne fortæller, at de har gode muligheder for at imødekomme borgernes ønsker til tidlig morgenhjælp, da de møder ind direkte ude hos borgerne.

2.6.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på forskellig vis udtryk for at være meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Borgerne giver udtryk for at opleve en anerkendende og behagelig omgangstone, ligesom medarbejdernes adfærd beskrives som respektfuld med hensyntagen til borgernes privatliv og personlige grænser. Fx fortæller en borger, hvorledes medarbejderne forsigtigt banker på ud til badeværelset, og at de også træder ind i hjemmet på en hensynsfuld måde.

Observation

Under interviewet med medarbejderne observeres der en respektfuld adfærd og kommunikation om borgerne og medarbejderne imellem.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne. Ved dobbeltbesøg fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på at agere professionelt og at inddrage borgeren i kommunikationen, så der fx ikke tales hen over hovedet på borgeren. Det fremhæves desuden, at der opleves en kultur for at kunne gå i dialog kollegaer imellem ved observation af mindre hensigtsmæssig kommunikation.

Medarbejderne fremhæver dertil følgende som vigtige parametre i kommunikationen:

- At være i øjenhøjde.
- At være anerkendende.
- At give plads.
- At lytte.
- At være nysgerrig på borgeren og tale ind i dennes liv.
- At forsøge at forstå den person, borgeren er.
- At italesætte borgerens ressourcer.

2.6.5 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Ledelsen fortæller, at det er en fast gruppe af medarbejdere, der er tilknyttede Brøndby Kommunes borgere, og som yderligere er inddelt på byområde med det formål, at borgerne skal opleve et mindre team omkring sig. Alle fastansatte medarbejdere er sundhedsuddannede, som fx social- og sundhedshjælpere eller social- og sundhedsassistenter. Dertil er der fornyeligt ansat to uddannede læger, der ønsker at arbejde med pleje og omsorg, imens de afventer godkendelse af deres uddannelse fra udlandet. Dertil er der ansat ergoterapeuter og sygeplejersker. Medarbejderne har gode muligheder for at samarbejde med kommunens fysioterapeuter og demenskonsulenter, og derudover har medarbejderne supervision ved en demenspsykolog, der købes ind ved behov.

Der arbejdes målrettet med kompetenceudvikling ved e-learning eller ved gruppeundervisning af ergoterapeut, sygeplejerske eller udviklingsassistent. Der undervises med en fast kadence i relevante faglige temaer, som fx dysfagi, hygiejne, medicin håndtering, kommunikation og samarbejde med pårørende. Ved e-learning afsluttes kurserne med en test. Derudover fortæller ledelsen, at der foregår en proces direkte med SOSU H om at etablere kurser/undervisningsforløb i faglige temaer, som fx personlig pleje, magtanvendelse mv.

Der arbejdes med afsæt i kompetenceprofiler, og hjemmesygeplejen underviser og udfylder kompetenceskemaer i forbindelse med delegering af en opgave. Leverandøren tilgår Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og procedurer, og retningslinjer findes på MyGuide.

Nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram, som bl.a. inkluderer undervisning i dokumentation og hygiejne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for at opleve, at de som samlet medarbejdergruppe har tilstrækkelige faglige kompetencer til at imødekomme borgernes behov, og at der ved høj kompleksitet i opgaveløsningen i det daglige kan trækkes på ledelse, fagkoordinator og sygeplejerske. Ligeledes oplever medarbejderne gode muligheder for faglig sparring og

refleksion på de tværfaglige triagemøder og på månedlige faglige møder. Der arbejdes med delegerede opgaver ud fra kompetenceprofiler, hvor hjemmesygeplejen underviser og oplærer til nye opgaver, hvilket dokumenteres på kompetencekort.

Der er ligeledes gode muligheder for at inddrage ressourcepersoner fra Brøndby Kommune i det daglige arbejde, fx terapeuter, visitatorer og demenskoordinator. Medarbejderne fortæller, at de for nyligt har været til undervisning i dysfagi, og at de jævnligt har mulighed for at gennemføre undervisning i fx dokumentation og medicinhandling ved e-learning. Medarbejderne modtager undervisning i omsorgssystemets PC-version, men i mindre grad i mobilversionen, som primært er den version af omsorgssystemet, som medarbejderne arbejder i. Det vurderes, at der er en vis usikkerhed omkring, hvorledes forskellige relevante oplysninger om borgeren fremfindes i omsorgssystemets mobilversion, fx stillingtagen til Hjerter-lunge-redning (HLR) og livshistorie.

På baggrund af medarbejderinterviewet, tilsynets observationer af døgnrytmeplanernes kvalitet og enkelte borgers oplevelser af medarbejderes manglende viden om opgaveudførelsen er det tilsynets vurdering, at dokumentationen ikke i tilstrækkelig grad anvendes, som et aktivt redskab i hverdagen til at sikre kontinuitet i plejen.

2.6.6 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentation

Dokumentationen fremstår samlet set med en god faglig standard. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte til flere væsentlige mangler.

I de fem gennemgåede omsorgsjournaler ses der relevante beskrivelser i generelle oplysninger omkring borgerens ressourcer, mestringsevne, motivation og livshistorie med værdi for relations arbejdet. Der ses generelt relevante aktiverede funktionsevnetilstande med beskrivelser af borgerens funktionsevne på det pågældende område, fraset i et tilfælde, hvor der mangler beskrivelse af en væsentlig funktionsnedsættelse. Dertil ses funktionsevnetilstandene beskrevet med en varierende mængde oplysninger, hvor flere ses teksttunge og med oplysninger, der er mindre relevante.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes behov for pleje og omsorg i flere tilfælde er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanerne, hvor der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog vurderes det, at døgnrytmeplanen i tre omsorgsjournaler har enkelte til flere væsentlige mangler, relaterede til henholdsvis handlevejledende beskrivelse af hjælpen til pleje, beskrivelse af væsentlige sundhedsfremmende og forebyggende observationer og tiltag samt beskrivelse af borgerens ressourcer og aktive deltagelse i hjælpen. Der lægges i vurderingen vægt på, at den ene døgnrytmeplan, som fremstår med mangler, tilhører en borger med nedsat kognitiv funktion, der har et plejeb behov med stor kompleksitet.

Der ses flere relevante målinger på beboerne, dog ses der i en omsorgsjournal manglende igangsætning af vægtmåling. Medarbejderne forklarer, at dette skyldes en proces ift. rekvirering af rette udstyr, hvilket dog ikke er dokumenteret. Dertil ses et enkelt observationsnotat, hvor der beskrives en forværring i borgerens tilstand i form af smerter og utilpashed, og hvor der ikke er dokumenteret opfølgning.

Interview med medarbejdere

De interviewede medarbejdere redegør på faglig og reflekteret vis for, hvordan de arbejder med dokumentationen, hvor de dagligt tilgår observationer ligesom døgnrytmeplaner tilgås på deres telefon ved borgere, de ikke kender så godt. Døgnrytmeplanen

opdateres løbende og ved større ændringer. Døgnrytmeplanerne skal indeholde handlevejledende beskrivelser af den hjælp, borgerne modtager, så en vikar eller afløser vil kunne levere hjælpen tilpasset borgerens ønsker og vaner.

Medarbejderne fortæller, at der samarbejdes tæt med udviklingsassistenten, fagkoordinator eller områdeleder ved større udfyldelser og ændringer af dokumentationen.

Alle observerede ændringer skal beskrives som et observationsnotat, så den efterfølgende kollega kan følge op.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.