



Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen
Fritvalgsområdet - Kommunal hjemmepleje Vester
hjælp

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



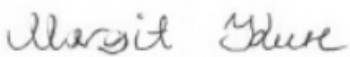
Niels Kristoffersen

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: Hjemmeplejen Vester, Glentemosen 1, 2605 Brøndby

Leder: Laila Lavesen og Michael Fuglsang Sichlau (ikke tilstede)

Antal besøgte borgere: Fem

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. maj 2025.

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og udviklingssygeplejerske.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ene leder
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)
- Gennemgang af dokumentationen 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 og sygeplejerske, Gitte Lee Anderskov

Director og sygeplejerske, Mette Norré Sørensen

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje Vester. 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, fokusgruppesamtale med medarbejdere samt observation.

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren overordnet 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 kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau ift. temaet Kommunikation og adfærd, men at der i varierende grad er vurderet udviklingspotentialer til temaerne Pleje og omsorg, Praktisk støtte, Selvbestemmelse og indflydelse, Kompetencer og udvikling samt Dokumentation.

Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation, hvor de oplever en venlig og imødekommende kultur, og medarbejderne kan på reflekteret vis redegøre for faglige overvejelser i en individuel tilpasset kommunikation.

Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af borgerudsagn, at den pleje og omsorg, som borgerne modtager i Hjemmeplejen Vester, leveres med en varierende faglig kvalitet, som vil kræve en målrettet indsats for at kunne afhjælpes. Det vurderes, at hjemmeplejen har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser, og de interviewede medarbejdere kan på relevant vis reflektere over en sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende tilgang i indsatserne. Flertallet af borgerne er overordnet tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen, og der fremhæves flere eksempler med fuld tilfredshed. En borger, der modtager hjælp til personlig pleje flere gange i dag- og aftenvagter udtrykker dog at være særdeles utilfreds med hjælpen på baggrund af manglende kvalitet og manglende kontinuitet.

Dertil vurderes det, at borgerne generelt finder hjælpen til praktisk støtte tilfredsstillende, men at hjælpen indimellem kan opleves varierende med tilfælde af en mindre grundig levering. Tilsynet vurderer desuden, at borgerne generelt set oplever selvbestemmelse og indflydelse i det overordnede samarbejde med hjemmeplejen, fraset borgeren, der udtrykker stor utilfredshed med hjælpen, og derfor ikke oplever tilstrækkelig selvbestemmelse og indflydelse.

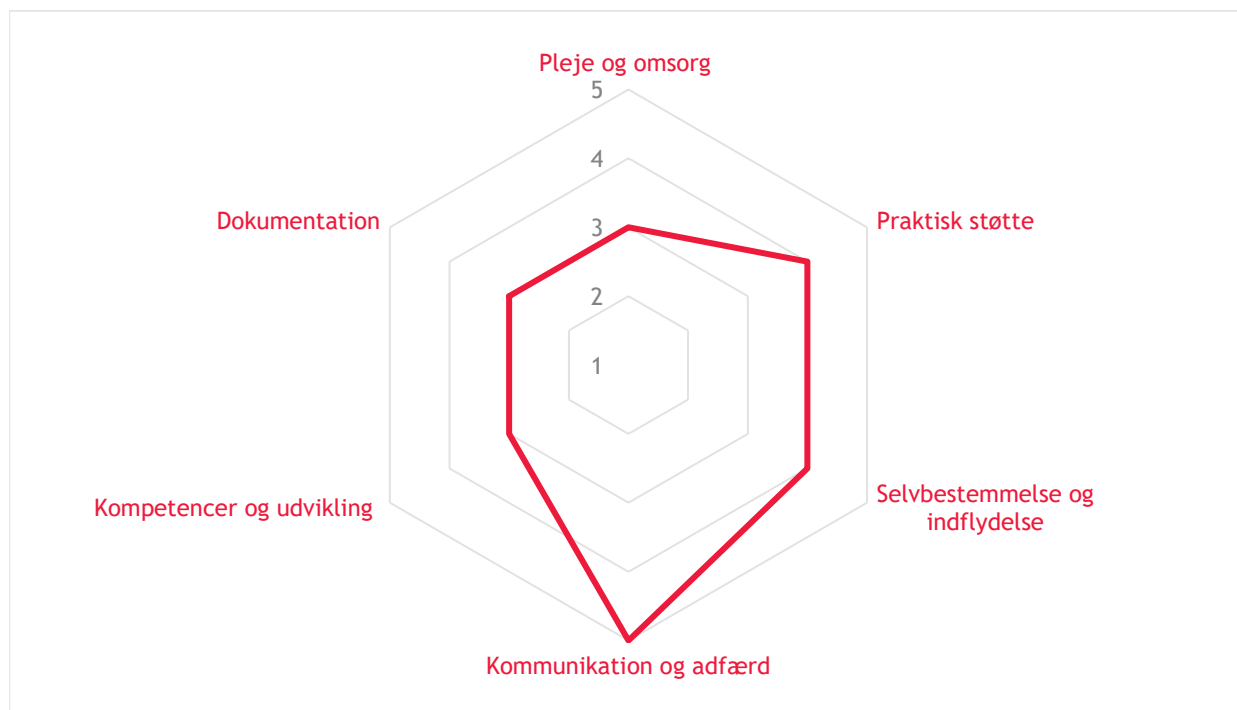
Vurderingen er, at dokumentationen vedrørende servicelovsindsatserne i middel grad er anvendelig i arbejdet med at skabe kontinuitet i pleje og behandlingsforløb, idet der konstateres flere mangler til særligt funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, samt at der aktuelt arbejdes målrettet med implementeringen af faste tværfaglige teams.

Tilsynet vurderer, at der på baggrund af borgerudtalelser vedrørende kvaliteten af plejen og de konstaterede mangler til dokumentationen ses et behov for at målrette kompetenceudviklingen ift. de plejefaglige indsatser samt ift. dokumentationen.

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 i varierende grad har bemærkninger, som fordeler sig på følgende punkter:

- Begge borgerne italesætter oplevelser af, at medarbejdere ikke har tilstrækkelige kompetencer til at betjene et konkret forflytningsredskab. Dertil har den ene borger flere oplevelser af, at vikarer ikke kender til borgerens behov for pleje og forebyggende indsatser.
- En borger oplever dagligt ukendte vikarer i en tiltagende høj grad over de seneste 1,5 måneder.
- En borger har kort tid forinden tilsynet oplevet 1,5 timers ventetid på hjælp efter anvendelse af nødkaldet, hvor borgeren i den forbindelse oplevede medarbejdere, der opholdt sig i borgerens opgang (ældrebolig), og som adspurgt om hjælp ikke udviste imødekommende samarbejde.

Anbefalinger:

Pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler, at der igangsættes et målrettet fokus på, at afløsere og vikarer besidder de nødvendige faglige kompetencer, som er nødvendige for at imødekomme borgernes behov. Dertil, at der rettes et særligt fokus på:

- kompetencer til forflytning.
- kompetencer til at anvende dokumentationen, herunder døgnrytmeplanerne.

Tilsynet anbefaler ledelsen, at der som led i de nye tværfaglige teams er et særligt fokus på at imødekomme borgernes behov for medarbejderkontinuitet.

Tilsynet anbefaler ledelsen at tage drøftelser med medarbejderne om, hvorledes de skal imødekomme borgere, der ikke er på deres køreplan, men som opsøger hjælp.

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever variation i kvaliteten af rengøring.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er vidende om de hygiejniske retningslinjer ift. anvendelse af engangsforklæde ved praktiske opgaver, hvor der er risiko for stænk og sprøjt.

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på levering af praktisk hjælp med en ensartet kvalitet.

Tilsynet anbefaler ledelsen at rette et fokus på anvendelsen af engangsforklæde, jf. retningslinjer på området.

Selvbestemmelse og indflydelse

Tilsynet bemærker, at en borger indimellem oplever ikke at have tilstrækkelig med indflydelse, og at en borger, på baggrund af den aktuelle manglende kontinuitet i plejen, ikke oplever selvbestemmelse og indflydelse.

Selvbestemmelse og indflydelse

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes selvbestemmelse og indflydelse bliver en del af de daglige drøftelser i det enkelte team.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet bemærker, på baggrund af borgeroplevelser omkring den leverede pleje og omsorg samt manglerne i omsorgsjournalerne, at der i medarbejdergruppen forekommer et overordnet kompetenceudviklingsbehov ift. konsekvent at sikre borgerne faglighed og kontinuitet i opgaveløsningen.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet anbefaler, at den igangværende implementering af faste tværfaglige teams retter et særligt målrettet fokus på kompetenceudvikling inden for dokumentation, planlægning og den plejefaglige tilgang.

Dokumentation

Tilsynet bemærker:

- At to journaler mangler oprettelse af døgnrytmeplan for aftenvagte.
- At en journal mangler handlevejledende beskrivelse til hjælpen af bad.
- At en journal mangler beskrivelse af kommunikativ tilgang, relateret til nedsat hørelse og nedsat kognitiv funktion.
- At funktionsevnetilstande ikke fremstår med varierende indhold, nogle indeholder lange beskrivelser af visitationsgrundlaget, historik osv.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter et fokus på at sikre en tilstrækkelig og fyldestgørende dokumentation af døgnrytmeplanerne, der kan anvendes om et aktivt redskab til at understøtte kontinuitet i hjælpen.

Dertil anbefales det, i samarbejde med Visitationen, at rette opmærksomhed på at ensarte udførelsen af funktionsevnetilstandene.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen fortæller, at hjemmeplejegruppen Vester aktuelt er i gang med en større omorganisering til faste tværfaglige teams. Hjemmeplejegruppen er den første af de tre kommunale hjemmeplejegrupper i Brøndby Kommune, som skal implementere en ny organisation på baggrund af den nye Ældrelov. Den nye organisering blev igangsat seks uger forinden tilsynet, hvorfor ledelsen udtrykker, at der er flere af de nye samarbejdsflader, der er i sin spæde start. Organiseringen består nu af to ældreteams, som leverer indsatser ud fra Ældreloven samt et 'voksenteam', som udgør borgere under 67 år, som har behov for hjemmepleje, og som arbejder tæt sammen med handicap og psykiatrimrådet.

Alle medarbejdere er således 'kastet op i luften' og fordelt ud i nye teams, og har fået nye ruter med nye borgere. Ledelsen fremhæver, at det har været en gnidningsfri omstillingsproces indtil videre, og understreger, at ingen medarbejdere har sagt op på baggrund af omorganiseringen. Ledelsen fortæller, at der dog er to vakante social- og sundhedsassistentstillinger i dagvagten i det ene team, hvor ledelsen fortæller, at for at dække ind anvendes der vikarer fra Brøndby Kommunes eget interne vikarbureau, som alle er faguddannet og som kender hjemmeplejen godt. I aftenvagten anvendes der stort set ikke vikarer.

De nye tværfaglige teams arbejder målrettede med at implementere kommunens udarbejdede metode til det tværfaglige samarbejde, som bl.a. indeholder faste arbejdsgangsbeskrivelser for tværfaglige mødeaktiviteter. Der er bl.a. udarbejdet konkrete beskrivelser af 'indmøde', herunder hvad tid medarbejderne møder omklædt, og en klar dagsorden for morgenmødet med, på forhånd, afklarede roller, herunder mødeleder. På morgenmødet gennemgås triagerede borgere, observationsnotater læses, og der planlægges handling og opfølgning, vikarer introduceres til opgaverne og de sidste ændringer til kørelisterne foretages.

To gange om ugen afholdes der et udvidet tværfagligt møde i hvert team, hvor demensvejledere, visitatorer, forebyggelsesvejledere og terapeuter deltager til gennemgang af på forhånd udvalgte borgere. Mødet har til formål at være effektivt, hvor det tilstræbes, at der fx foretages revisitation og nødvendig dokumentation under mødet.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Ved tilsynet i 2024 modtog Hjemmeplejen Vester anbefalinger til tre tremaer, herunder Kommunikation og adfærd, Dokumentation samt Kompetencer og udvikling.

Vedrørende anbefalingen til Kommunikation og adfærd fortæller ledelsen, at temaet i forlængelse af sidste tilsyn blev drøftet på baggrund af den konkrete borgeroplevede udtalelse. Dertil er emnet et løbende fokusområde, som dagligt italesættes. Hver morgen møder alle medarbejdere ind på basen til et fælles tværfagligt morgenmøde, hvor evt. vikarer 'on-boardes' til dagens opgaver, og her kan kommunikation også være et opmærksomhedspunkt. Morgenmødet har til formål, at medarbejderne bliver forberedt til dagens opgaver. Fx er der mulighed for, at de medarbejdere, der skal køre 'dobbelbesøg', drøfter og fordeler opgaverne på forhånd, så behovet for indbyrdes kommunikation under selve besøget mindskes.

Vedrørende anbefalingen til dokumentationen fortæller ledelsen, at der aktuelt er et stort fokus på udarbejdelse af døgnrytmeplanerne. Medarbejderne får ekstra tid til at fordybe sig, og de sidder ofte på eget initiativ i makkerpar, og drøfter den faglige indsats samtidigt med, at de udarbejder døgnrytmeplanerne. Ledelsen fortæller, at medarbejderne understøttes i at søge sparring ved kollegaer, og det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er meget opsøgende i arbejdet, og selv efterspørger mere tid til dokumentationen, som de frit aftaler med planlæggerne. Der er udarbejdet en overskuelig arbejdsgangsbeskrivelse til udarbejdelse af døgnrytmeplanen, hvori der ses eksempler på tekst, som medarbejderne kan støtte sig til. Dertil fremhæver ledelsen, at der ofte tages udgangspunkt i dokumentationen på de nyetablerede tværfaglige morgenmøder, hvilket allerede kan ses afspejlet i kvaliteten af dokumentationen.

I forhold til anbefalingen til kompetencer og udvikling, herunder dokumentation af kompetenceprofiler ved opgaveoverdragede ydelser, fortæller ledelsen, at der inden for nærmeste fremtid skal implementeres 'Plan to learn', som er en digital platform til kompetenceprofiler, hvor medarbejdernes kompetenceskemaer aktuelt findes på fysisk papir i et aflåst skab på kontoret.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Pleje og omsorg

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel 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, og at de generelt modtager de indsatser, som de er visiterede til. Borgerne er generelt tilfredse og trygge omkring hjælpen til personlig pleje, når den leveres af faste kendte medarbejdere, som kender til deres plejebehov, rutiner og vaner. Dertil fortæller borgerne, at de selv er aktive i forhold til de daglige opgaver, og en borger fortæller at klare det meste af badet selv. Et ægtepar, der overordnet er tilfredse, italesætter dog, at der inden for den seneste tid har været en tendens til mere vekslende forhold i leveringen af hjælpen, men ønsker dog ikke at bemærke dette nærmere. Ægteparret undrer sig dog over, at de begge bliver hjulpet med bad på samme dag, idet det samlet set bliver en lang morgen-seance med meget ventetid på hinanden, før ægteparret kan spise morgenmad sammen. En anden borger, der generelt også er tilfreds, nævner, at kvaliteten af hjælpen til bad kan være vekslende.

En borger er særdeles utilfreds med kontinuiteten og kvaliteten af plejen den seneste 1,5 måned, som har været præget af vikarer. Borgeren udleverer en kopi af en skriftlig klage, som borgeren har skrevet til kontoret. Borgeren har i klagen noteret antallet af daglige vikarer, herunder kendte og ukendte over en 14 dages periode forinden tilsynsdagen. Borgeren italesætter desuden manglende faglige kvalifikationer hos vikarerne til håndtering af bl.a. forflytningsredskaber og sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Dertil fortæller borgeren om en nylig hændelse af lang ventetid på hjælp efter anvendelse af nødkaldet, hvor borgeren pga. den lange ventetid var nødsaget til at søge hjælp i opgangen (borgeren bor i en ældrebolig), hvor der opholdt sig medarbejdere fra hjemmeplejen. Borgeren oplevede i den forbindelse ikke en tilstrækkelig imødekommenhed. Tilsynet drøfter borgerens udtalelser og skriftlige klage med ledelsen, der vil behandle klagen hurtigst muligt. Ledelsen fortæller, at der er vakante stillinger i borgerens team, og at der aktuelt er fravær af faste medarbejdere, der bl.a. er på opkvalificeringskursus. Dertil fortæller ledelsen, at vikarerne rekvireres via Brøndby Kommunes interne vikarkorps, og at de er blevet ansat med krav om uddannelse og specifikke kompetencer.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med medarbejder

Medarbejderne redegør fagligt og reflekteret for, at de har fokus på sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser. Dertil fortæller medarbejderne, at de nye mindre teams, som er etablerede, afholder morgenmøder efter en fast struktur, hvor der bl.a. triageres, læses observationer, tilrettes kørelister og sparres om dagens opgaver. Opgaverne planlægges med afsæt i mest mulig kontinuitet, men også med hensyn til, hvilke kompetencer der skal til for at løse opgaverne ud fra borgernes tilstand. Dertil fremhæver medarbejderne, at hjælpen til pleje leveres, så den er afstemt den enkelte borgers behov, ønsker og daglige rutiner med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne guides og motiveres, svarende til funktionsevne. Efter etableringen af mindre teams oplever medarbejderne at have fået mere tid til tværfaglig sparring, og de fortæller, at der afholdes tværfaglige teammøder med deltagelse af bl.a. visitatorer og terapeuter to gange om ugen.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

To borgere, der modtager hjælp til rengøring, fortæller at opleve en varierende kvalitet. Borgerne giver udtryk for, at flertallet af medarbejderne leverer en grundig og tilfredsstillende rengøring, men at der er andre medarbejdere, der fx ikke støvsuger inden gulvvask, idet borgeren ikke har en robotstøvsuger, jf. kommunens standarder for støvsugning. Dertil fortæller borgerne, at der er nogle medarbejdere, der er meget hurtige.

Observation

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

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør på faglig og reflekteret vis for den praktiske hjælp, hvor de har fokus på mest mulig kontinuitet, og at borgerne inddrages aktivt. Medarbejderne fortæller, at der kan være udfordringer og dilemmaer mht. rengøringsindsatsen hos borgere, der ikke ønsker at købe en robotstøvsuger. Disse borgere har derved visiteret gulvvask uden forudgående støvsugning, hvilket mange borgere og medarbejdere finder mangelfuldt, hvorfor nogle medarbejdere alligevel støvsuger trods den manglende visitation. Medarbejderne anvender handsker og håndsprit samt anvender engangsforklæde ved personlige plejeopgaver. Direkte adspurgt af tilsynet, om der også anvendes forklæde ved rengøring af toiletter, angiver medarbejderne, at dette ikke er en fast praksis, hvilket ikke lever op til gældende retningslinjer på området.

Medarbejderne informeres via forsiden i omsorgsjournalen ved et advarselstegn, hvis borgeren har en særlig smitterisiko. Dertil oplyses det, at medarbejderne har let adgang til værnemidler på depotet.

2.6.3 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Flere af borgerne giver på forskellig vis udtryk for at opleve, at de har selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, de modtager. En borger tilkendegiver fx at opleve et samarbejde med medarbejderne, hvor borgeren fremhæver at blive taget med på råd og at opleve sig imødekommet som 'et selvstændigt tænkende væsen'.

To borgere oplever tilfælde af manglende indflydelse og selvbestemmelse. Den ene borger oplever fx, at den faste medarbejder, der kommer mest, kan have en bestemmende facon. Tilsynet observerer, at borgeren har en betydelig nedsat hørelse, hvorfor det drøftes med ledelsen, hvorvidt der kunne ske misforståelser på baggrund heraf. Ledelsen oplyser, at der ligeledes kan ske misforståelser på baggrund af borgerens og medarbejders forskellige kulturelle baggrunde, hvilket ledelsen vil være opmærksom på. En anden borger (omtalt under Pleje og støtte) udtaler, at der ikke var problemer, da borgeren fik hjælp af sin faste kontaktperson, men at det for nuværende er svært at tale om selvbestemmelse, når borgeren i øjeblikket finder hjælpen med flere mangler.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de, for at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, har fokus på, at de arbejder i borgernes hjem, og hvordan det er vigtigt, at borgerne oplever sig hørt og inkluderet. Fx spørges borgerne om ønsker til pålæg og tøj på dagen. Borgerens selvbestemmelsesret respekteres. I tilfælde af, at en borger har nedsat kognitiv funktion, og afviser hjælpen, forsøger medarbejderne at fokusere på relationsarbejdet, herunder at anvende borgerens livshistorie, og at motivere og guide. Medarbejderne fortæller, at der er mulighed for sparring ved kommunens demenskonsulent samt ved de tværfaglige møder i teamet.

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 oplever medarbejderne som anerkendende og respektfulde. Fx fremhæver en borger, at medarbejderne 'taler *med* borgeren og ikke *til* borgeren', og de andre borgere fortæller, at de oplever, at medarbejderne er venlige og flinke, hvilket også gør sig gældende, når borgerne ringer ind til kontoret.

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. Hos borgere, der ikke har noget sprog, er medarbejderne særligt opmærksomme på borgernes kropssprog, og ved demensramte borgere er medarbejderne særligt opmærksomme på at guide mere, at anvende berøring målrettet og at have et roligt kropssprog.

Medarbejderne fremhæver desuden følgende som vigtige parametre i kommunikationen:

- At lytte.
- At 'stikke en finger i jorden' og fornemme situationen.
- At sætte sig ned i øjenhøjde.
- At tilpasse kommunikationen individuelt, fx hvilken jargon er passende.
- At anvende et udadvendt kropssprog.
- At inddrage borgeren i dialogen ved dobbeltbesøg.

2.6.5 Kompetencer og udvikling

Score: 3	Vurdering: Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne, idet borgeroplevelser vedrørende hjælpen til personlig pleje og de konstaterede mangler i dokumentationen, tilskrives et behov for målrettet kompetenceudvikling i medarbejdergruppen samt i vikarsamarbejdet. <u>Interview med leder</u> Det er ledelsens vurdering, at medarbejdergruppen har de kompetencer der er behov for ift. at imødekomme borgernes behov. Alle medarbejderne er faglærte, og størstedelen af social- og sundhedshjælperne har været eller skal i nærmeste fremtid på et ni ugers opkvalificeringskursus på SOSU-skolen. Hjemmeplejen er organiseret med ressourcepersoner på en række områder, som fx demens, dokumentation, forflytning og medicin, og nøglepersoner indgår ligeledes i oplæring af 'gamle' som nye medarbejdere. Alle nye medarbejdere on-boardes ved udviklingssygeplejersken, der tilstræber at undervise en-til-en i dokumentation og medicinhåndtering. Ledelsen fortæller, at medarbejderne ofte kommer med ønsker til undervisning, kurser eller uddannelse, hvilket langt hen ad vejen kan imødekommes af ledelsen. Dertil fortæller ledelsen, at hele rammesætningen og metoden for det tværfaglige samarbejde i teams understøtter løbende kompetenceudvikling ift. fx dokumentation, medicinhåndtering, opgaveoverdragede ydelser, forebyggelse osv. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at de oplever, at medarbejdergruppen samlet set har de kompetencer, der er behov for, for at imødekomme borgernes behov. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og kompetenceudvikling ved den nye struktur for faste morgen- og tværfaglige møder i hvert team. Medarbejderne oplever, at det nye teamarbejde bidrager til at løfte den generelle faglighed både ift. dokumentation og refleksion. Dertil fremhæver medarbejderne, at social- og sundhedshjælperne kommer på opkvalificeringskursus, som opleves både grænseoverskridende, men generelt lærerigt. Medarbejderne redegør relevant for eksempler fra praksis, hvor de har kunne anvende den nye viden.
----------	---

2.6.6 Dokumentation

Score: 3	Vurdering: Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i middel grad lever op til indikatorerne. <u>Dokumentation</u> Dokumentationen fremstår på et middel fagligt niveau, hvor der flere steder ses mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. I de gennemgåede omsorgsjournaler, fraset i en omsorgsjournal, ses der relevante beskrivelser i generelle oplysninger omkring borgerens ressourcer, mestringsevne, motivation og livshistorie med værdi for relationsarbejdet. Der ses generelt relevante aktiverede funktionsevnetilstande med beskrivelser af borgerens funktionsevne på det pågældende område, men der konstateres en variation af oplysninger og tekstlængde i flere funktionsevnetilstande. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgernes behov for pleje og omsorg i flere tilfælde er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og at der i flere tilfælde tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.
----------	--

Dog vurderes det, at døgnrytmeplanen i fire omsorgsjournaler har enkelte til flere mangler. I to tilfælde mangler der oprettelse af en døgnrytmeplan for aftenvagten, hvor begge borgere modtager to besøg til lettere personlig pleje og tilberedning af mad. I de andre journaler ses enkelte mangler vedrørende handlevejledende beskrivelser til fx hjælpen til bad og sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som fx faldforebyggelse og kommunikativ tilgang til en borger med nedsat hørelse og med nedsat kognitiv funktion. Det er denne borger, der udtaler at opleve tilfælde af en bestemmende facon i leveringen af indsatsen.

Der ses flere relevante målinger på borgerne, ligesom der ses beskrivelse ved observeret ændring, hvortil der i flere tilfælde ses dokumenteret relevant opfølgning med kontakt til en social- og sundhedsassistent eller sygeplejen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør på faglig og reflekteret vis for, hvordan der arbejdes målrettet med dokumentationen, så den kan understøtte kontinuitet i plejen. Medarbejderne fortæller, at der er en klar ansvarsfordeling og et tværfagligt samarbejde om at sikre den daglige dokumentation. Både social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistenter arbejder i generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner i et tæt samarbejde. Døgnrytmeplanerne skal være opbyggede overskueligt med overskrifter og kort beskrive borgernes ressourcer, og hvad borgerne har brug for hjælp til. Alle medarbejderne er ansvarlige for at opdatere dokumentationen, og at der dokumenteres så tidstro som muligt. Medarbejderne er selv ansvarlige for at give planlæggerne besked om behov for ekstra tid til dokumentation, når fx en døgnrytmeplan eller funktionsevnetilstande skal opdateres eller ved opstart af ny borger.

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.

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

Om BDO

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

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

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