



# Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Den private hjemmepleje, Cura Pleje

Uanmeldt tilsyn  
September 2023



# Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder .....	7
3.2 Dokumentation .....	8
3.3 Personlig pleje.....	10
3.4 Praktisk hjælp og støtte .....	10
3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse .....	11
3.6 Kommunikation og adfærd.....	12
3.7 Rehabilitering § 83a.....	13
3.8 Medicinadministration.....	14
4. Tilsynets formål og metode.....	15
4.1 Formål .....	15
4.2 Metode.....	15
4.3 Vurderingsskema .....	16
Om BDO.....	17

# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete enhed.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

## Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Navn og adresse: Cura Pleje, Rosenkæret 11C, 2860 Søborg

Leder: Jakob Damsgaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. september 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Gennemgang af medicinadministration
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en ufaglært medarbejder)

Udvælgelsen af stikprøver tager udgangspunkt i følgende udvælgelseskriterier:

- En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dagtimer
- En borger, der modtager hjælp mellem 2-8 timer i dag- og aftentimer
- En borger, der modtager hjælp i mere end 8 timer i dag- og aftentimer

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 tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

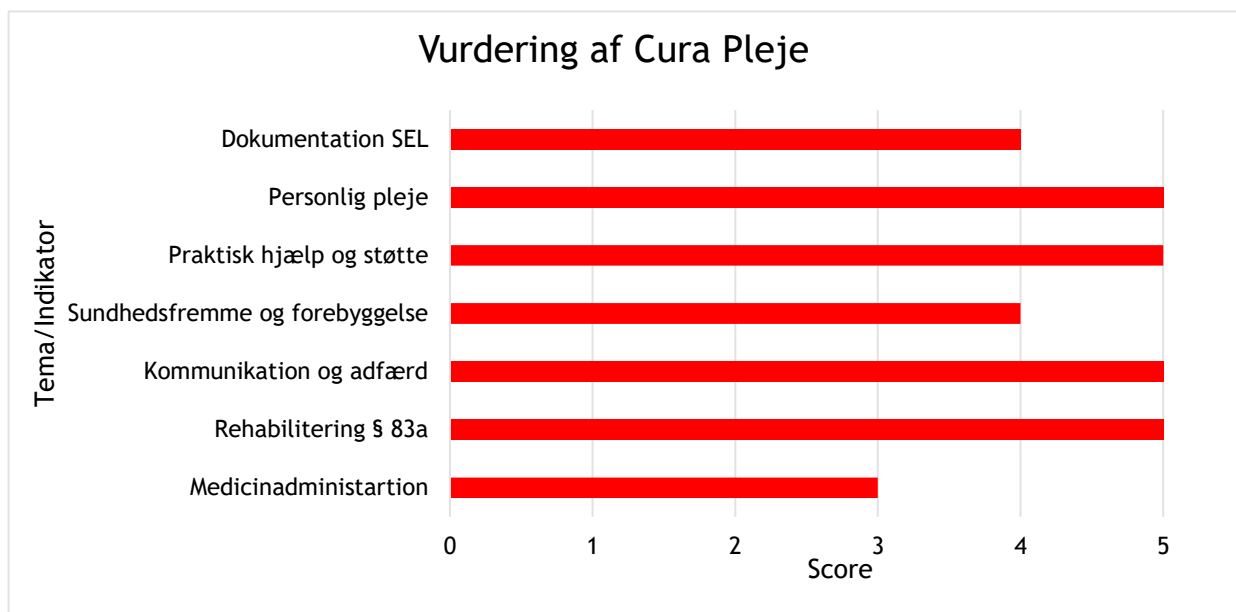
Tilsynsførende:

Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Dokumentation SEL:

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer enkelte mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. I en døgnrytmeplan er hjælpen til en borger i aftenvagten ikke beskrevet, og dertil er der enkelte temaer, som ikke er dokumenterede i de generelle oplysninger. Herudover mangler der en handlingsanvisning på en opgaveoverdraget sundhedslovsydelse. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange samt redegøre for deres viden, relateret til de generelle dokumentationskrav, og at dokumentationsarbejdet beskrives velorganiseret.

#### Personlig pleje:

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår velplejede og soignerede efter deres individuelle ønsker, hvilket borgerne også tilkendegiver en stor tilfredshed omkring. Ydermere beskriver borgerne, at de oplever en tilstrækkelig kontinuitet i hjælpen, samt at deres individuelle behov og ønsker respekteres. Tilsynet vurderer endelig, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for deres arbejdsgange og faglige overvejelser, relateret til den personlige pleje.

#### Praktisk hjælp og støtte:

Det er tilsynets vurdering, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte, hvilket borgerne også tilkendegiver en tilfredshed omkring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for deres arbejdsgange, relaterede til emnet, samt at de har fokus på borgerinddragelse og principperne for hverdagsrehabilitering.

#### Sundhedsfremme og forebyggelse:

Det er tilsynets vurdering, at der ifm. borgerbesøg er taget hånd om borgernes synlige sundhedsmæssige risici. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, men at en borger har oplevet, at enkelte afløsere ikke på tilstrækkelig faglig vis har været orienteret og uddannet til at varetage hans komplekse problemstillinger. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for området, samt at der italesættes en opmærksomhed på at

forebygge ernærings- eller hudproblematikker, samt at medarbejderne på forsvarlig vis får overleveret deres opmærksomheder og indsatser i Nexus og ifm. deres systematiske mødestruktur.

#### **Kommunikation og adfærd:**

Det er tilsynets vurdering, at der ved tilsynsbesøget i en bolig, og ved at observere kontorpersonalets kommunikation, føres en respektfuld og imødekommende kommunikation, hvilket borgerne også beskriver. Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en ligeværdig og individuel kommunikation til borgerne, samt at de i meget høj grad kan redegøre for kommunikationen til borgere med demens.

#### **Rehabilitering § 83a:**

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren på nuværende tidspunkt varetager et enkelt forløb omhandlende den vedligeholdende træning, herunder § 83a forløb, og at ledelsen løbende er i dialog med Gentofte Kommune omkring den generelle opgavevaretagelse. Tilsynet vurderer endvidere, at borgerne ifm. plejen motiveres til at vedligeholde deres funktionsniveau, samt at medarbejderne kan redegøre for deres overvejelser omkring hverdagsrehabilitering, træning og anvendelsen af hjælpemidler.

#### **Medicinadministration:**

Der er tilsynets vurdering, at medicinen opbevares på en korrekt og sikker måde, hvilket borgerne også tilkendegiver tryghed ved. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange, relaterede til medicinhåndteringen, men at de ikke konsekvent orienterer sig i handlingsanvisningen for medicindispensering, og at der i et tilfælde ikke konsekvent kvitteres for administrationen af den ikke-dispensérbar medicin.

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 anbefalinger**

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter deres arbejde med at sikre, at dokumentationen til enhver tid lever op til gældende retningslinjer for området, herunder:
  - At døgnrytmeplanen indeholder relevante beskrivelser omkring de opgaver, der varetages ude hos borgerne.
  - At temaerne i de generelle oplysninger sikres beskrevet for alle borgere.
  - At der oprettes relevante handlingsanvisninger på alle opgaveoverdragede sundhedslovsydelser samt sikres, at medarbejderne altid orienterer sig i den enkelte handlingsanvisning, inden opgaven udføres.
2. Tilsynet anbefaler, at der skabes en opmærksomhed/synlighed i planlægningen af opgaverne, så disse leveres med rette kompetenceniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der konsekvent kvitteres for udleveringen af den ikke-dispensérbare medicin, samt at der skabes en ledelsesbevågenhed på, at medarbejderne orienterer sig i Nexus ved administration af medicin.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

#### Ledelsen:

Ledelsen indleder interviewet med at redegøre for, hvordan de har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der blev givet en anbefaling omkring dokumentationsarbejdet samt en anbefaling på at sikre, at de lokale instrukser blev ajourført og opdaterede.

Leverandøren har arbejdet med at sikre, at dokumentationsarbejdet lever op til retningslinjerne, og i den forbindelse er to af medarbejderne udpegede til at varetage rollen som dokumentationsansvarlige. De dokumentationsansvarlige skal have det generelle overblik over dokumentationsindsatsen samt have et kendskab til medarbejdernes dokumentationsniveau og kvalitet.

Når der opstartes nye borgerforløb, afsættes der ekstra tid til, at medarbejderne kan påbegynde arbejdet med journalen samt til at indhente oplysninger, som skal sikre, at dokumentationen er aktuel og relevant. I den forbindelse foretages der altid et hjemmebesøg, hvor borgeren får besøg af en til flere medarbejdere fra Cura Pleje, som derved indhenter relevante oplysninger og samtidig sikrer at forventningsafstemme borgerens ønsker og behov. I forbindelse med hjemmebesøget er der også fokus på relationsdannelse samt indhentning af oplysninger omkring borgerens liv, rutiner og vaner. Der tilknyttes altid et opfølgende besøg, hvor Cura Pleje spørger ind til, om aftalerne og kvaliteten er tilfredsstillende, og om der skal foretages evt. ændringer. Besøget er en fast del af Cura Plejes egenkontrol, som indeholder en systematisk kvalitetskontrol, som tager afsæt i standardiserede spørgsmål og tilfredshedsscorer. I den forbindelse fokuseres der også på, om dokumentationen er tilstrækkeligt beskrevet, og om den lever op til retningslinjerne.

Der beskrives et fokus på, at medarbejderne henvender sig til Gentofte Kommunes hjemmesygepleje i de tilfælde, hvor der ikke foreligger handlingsanvisninger på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser. På den baggrund har Cura Pleje og hjemmesygeplejen afholdt et samarbejds møde, hvor arbejdsgangen omkring dokumentationen blev drøftet og efterfølgende afstemt med medarbejderne. Eksempelvis blev det besluttet, at hjemmesygeplejen skal varetage udarbejdelsen af handlingsanvisninger samt funktionsevnetilstande, hvor Cura Pleje bidrager med faglige observationer og tilbagemeldinger.

I forbindelse med anbefalingen vedr. at sikre ajourførte lokale instrukser har Cura Plejes ledelse udarbejdet en omfattende personalehåndbog. Ledelsen er på nuværende tidspunkt i proces med at få korrigeret og tilrettet det sidste i personalehåndbogen, hvorefter direktøren skal foretage den sidste gennemlæsning. Personalehåndbogen skal være tilgængelig på medarbejderkontoret, og ledelsen er samtidig i gang med at få implementeret, at dele af håndbogen skal være tilgængelig på medarbejdernes arbejdstelefoner i form af en app.

Ledelsen redegør efterfølgende for, hvilke udviklingsområder de er optagede af at arbejde med, herunder fokus på at sikre medarbejdernes kompetenceudvikling, hvor flere medarbejdere er tilknyttede AMU-kurser, omhandlende forskellige temaer, såsom tidlig opsporing, pårørende og demens samt medicinadministration.

Cura Plejes daglige leder afholder løbende undervisning for medarbejderne i forflytningsteknik, og daglig leder sikrer, at medarbejderne har kendskab til de hygiejniske retningslinjer, idet der foretages e-learning i principperne for håndhygiejne. Derudover underviser den daglige leder i temaer, såsom dokumentation, demens og psykisk sygdom.

Ledelsen er også optagede af, at Cura Pleje skal flytte kontor og lokaler. Det nye kontor vil fremover ligge i det nærområde, som medarbejderne dagligt færdes i ifm. deres arbejdsruiter, hvilket vil medvirke til, at medarbejderne i højere grad kan møde ind til undervisning eller tilgå møder på kontoret. I den forbindelse har ledelsen en ambition om, at der skal foreligge en fast mødestruktur, hvor medarbejderne dagligt deltager i forskellige mødetemaer, eksempelvis ugentlig triage, opfølgning fra weekenden samt kvalitets- og udviklingsmøder.



Leverandøren har på nuværende tidspunkt et møde hver 14. dag, hvor medarbejderne og ledelsen drøfter de enkelte borgeres udvikling og helbredsmaessige tilstand samt et fælles fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser.

Medarbejderne har fået uddelegeret et ansvar for forskellige faglige fokusområder og indsatser, hvor de eksempelvis varetager roller, såsom dokumentationsansvarlig, ansvarlig for utilsigtede hændelser samt forflytningsansvarlig.

I forbindelse med det sidste BDO-tilsyn bemærkede den tilsynsførende, at leverandøren ikke havde mulighed for at rekvirere vikarkoder til Nexus. Udfordringen har efterfølgende været drøftet med Gentofte Kommune, og det er nu blevet muligt, at Cura Pleje selvstændigt kan rekvirere Nexus adgang til eksterne medarbejdere.

## 3.2 Dokumentation

### OBSERVATION

Der foretages observation i tre borgeres omsorgsjournaler

#### Døgnrytmeplanen

I alle tre journaler fremgår der opdaterede og ajourførte døgnrytmeplaner i dokumentationsmodulet Nexus. Døgnrytmeplanerne er opbyggede efter en ensartet struktur og systematik, idet de indeholder standardiserede deloverskrifter, og fremstår anvendelige og overskuelige i opbygningen. I to ud af tre døgnrytmeplaner beskrives indholdet i "jeg-form", hvilket bidrager til at give medarbejderen et godt indblik i borgerens behov, ønsker og hverdagsmønstre.

I døgnrytmeplanerne fremgår der generelt relevante handlevejledende beskrivelser omkring den hjælp og støtte, som borgerne modtager, hvor beskrivelserne tilmed indeholder sundhedsfremmende og forebyggende tiltag samt et løbende fokus på at beskrive den rehabiliterende indsats. I en døgnrytmeplan fremgår der en udførlig beskrivelse af hjælpen til bad, hvori det er beskrevet, hvilke opgaver borgeren varetager, og hvilke opgaver medarbejderne skal hjælpe borgeren med. Herudover beskrives det, hvordan borgeren skal forflyttes samt en udførlig beskrivelse omkring borgerens opgaver, hvor anvendelsen af velfærdsteknologiske hjælpemidler ligeledes er udførligt beskrevet.

Der er fokus på at beskrive de sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, idet der nævnes en opmærksomhed på at forebygge tryksår ved at smøre med creme.

Det observeres positivt, at døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, eksempelvis beskrives det; *"...jeg hjælper med at styre fjernbetjeningen, når jeg skal liftes, hjemmehjælperen giver mig fjernbetjeningen i hånden..."*.

I en anden journal fremgår der en beskrivelse af, at en borger har et stort behov for, at medarbejderne kontrollerer holdbarheden på madvarerne i køleskabet, og i de praktiske opgaver fremgår dette velbeskrevet i døgnrytmeplanen for praktisk hjælp, og beskrivelserne er inddelt i overskrifter, eksempelvis rengøring, tøjvask og praktiske opgaver.

I en borgerjournal fremgår der ikke beskrivelser, relaterede til aftenvagten, men hvor borgeren oplyser at modtage daglig hjælp om aftenen.

#### Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler fremgår borgernes funktionsevnetilstande opdaterede og aktuelle.

#### Generelle oplysninger

I to ud af tre journaler fremstår de generelle oplysninger tilstrækkeligt velbeskrevet, og indholdet vurderes til at give værdi for borgerforløbene. I de to journaler er der taget stilling til at beskrive samtlige temaer, hvor der tilmed er beskrevet relevante og ajourførte helbredsoplysninger. Eksempelvis fremgår der i en journal en udførlig og relevant beskrivelse under temaet "ressourcer", hvor der beskrives følgende; "borger klarer sin situation godt, trods mange fysiske begrænsninger. Han deltager aktivt i forflytninger, den daglige pleje og andre gøremål på det niveau, han kan".



I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger ajourførte og opdaterede, og der fremgår tilmed relevante beskrivelser i temaerne livshistorie, uddannelse, job og fritidsinteresser.

I en journal konstateres der enkelte mindre mangler, idet temaerne ”mestring” og ”roller” ikke er beskrevet, og idet de resterende temaer fremgår med sparsomme beskrivelser, ligesom de sidst er ajourført i september 2022.

#### **Observationsnotater:**

I alle tre journaler fremgår der tilfredsstillende opfølgninger på observationsnotaterne, eksempelvis en daglig opmærksomhed på at beskrive en borgers ernæringsmæssige status.

#### **Handlingsanvisning på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser:**

En borger modtager dagligt hjælp til at få foretaget øjendrypning, og i den forbindelse foreligger der en relevant handlingsanvisning for ydelsen. Handlingsanvisningen indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser, relaterede til opgaven, eksempelvis beskrives det, hvor øjendråberne forefindes, og en beskrivelse omkring, hvordan arbejdsgangen skal håndteres.

En anden borger modtager hjælp til medicinadministration, hvor medarbejderne dagligt udleverer borgers doseringsæske. I den forbindelse konstaterer tilsynet dog, at der ikke foreligger en handlingsanvisning relateret til opgaven.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne redegør på meget tilfredsstillende vis for, hvordan de anvender døgnrytmeplanen i deres daglige arbejde, hvor medarbejderne altid læser døgnrytmeplanen, inden besøget foretages. Der fortælles om en særlig opmærksomhed på at spørge ind til borgerens individuelle ønsker eller behov samt på løbende at opdatere og ajourføre indholdet i døgnrytmeplanen. Medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for indholdet i borgernes døgnrytmeplaner, eksempelvis beskrives alle de opgaver, som borgeren skal have hjælp til, borgerens rutiner og individuelle behov samt en opmærksomhed på at beskrive de praktiske opgaver. Beskrivelserne tilknyttes i de respektive deloverskrifter og skal være beskrevet tilstrækkeligt handlevejledende, så en anden kollega kan udføre opgaverne på samme vis.

Det er de to dokumentationsansvarlige, som sikrer at følge medarbejdernes faglige kvalitet i dokumentationsarbejdet, de sikrer, at der tages udgangspunkt i sidemandsoplæring, samt at der foretages en løbende kvalitetskontrol af dokumentationsindholdet. Det er den respektive kontaktperson, der har ansvar for at ajourføre og opdatere døgnrytmeplanerne, men derudover beskrives der et kollektivt ansvar for at tilføre rettelser eller korrigerer opdateringsdatoen. Når der opstartes nye borgerforløb, opstartes dokumentationen i samråd med borgeren, så borgerens indflydelse og stemme herved sikres. I de efterfølgende 14 dage tilknytter medarbejderne løbende de relevante oplysninger til journalen, hvor kontaktpersonen og de dokumentationsansvarlige til slut samler oplysningerne og færdiggør journalen.

Medarbejderne udviser fortrolighed med arbejdsgangen i forhold til tilbagemelding ved ændringer i støtten og ændringer i en borgers tilstand, og medarbejderne fokuserer på at afdække graden af forandringen, og ved akutte tilfælde kontakter de altid hjemmesygeplejen. I de tilfælde, hvor en borgers behov forandres, vil medarbejderne underrette ledelsen og herefter sikre, at få dokumenteret observationerne i Nexus.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats, herunder at der i en døgnrytmeplan mangler at blive beskrevet hjælp til en borger i aftenvagten, at der er enkelte temaer, som ikke er beskrevet i de generelle oplysninger, og en manglende handlingsanvisninger på en opgaveoverdraget sundhedslovsydelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange samt redegøre for deres viden, relateret til de generelle dokumentationskrav, og at dokumentationsarbejdet beskrives velorganiseret.

### 3.3 Personlig pleje

#### OBSERVATION

Ved alle tre borgerbesøg konstaterer tilsynet, at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne fremstår soignerede og veltilpasse i forhold til deres egne ønsker og vaner.

#### BORGERINTERVIEW

Alle tre borgere tilkendegiver, at den hjælp, de modtager til plejen, generelt er svarende til deres behov, samt at kvaliteten af hjælpen er af meget tilfredsstillende karakter, hvori deres egne ønsker og vaner respekteres og imødekommes. Borgerne oplever, at de bliver medinddragede, samt at deres selvbestemmelsesret respekteres. Borgerne oplever, at de modtager den hjælp, der er aftalt, og at de modtager hjælpen til tiden, samt at det generelt er de samme medarbejdere, som er tilknyttede til borgerne, i kraft af, at der arbejdes med kontaktpersonordning. Derved oplever borgerne en stor trykthed ved leverandørens pleje, og der beskrives en tilfredshed ved, at kontinuiteten prioriteres.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, eksempelvis ved, at medarbejderne er meget opmærksomme på borgernes ressourcer, hvor medarbejderne støtter op og hjælper omkring de opgaver, som borgerne ikke selv kan varetage. I den forbindelse vil medarbejderne altid føre en dialog med borgerne og spørge ind til deres trivsel, ønsker og behov. Der fortælles om, at borgerne motiveres til at deltage aktivt i plejen, hvor der er fokus på at anvende de hverdagsrehabiliterende principper. Hvis medarbejderne er i tvivl om en borgers funktionsniveau eller rehabiliteringspotentiale, kan de kontakte Gentofte Kommunes rehabiliteringsteam, som enten kan rådgive dem over telefonen eller planlægge et besøg sammen med medarbejderen og med borgeren. Der er en opmærksomhed på, at borgerne er trygge i plejesituationerne, eksempelvis ved, at medarbejderne italesætter deres handlinger og løbende spørger ind til borgerens velbefindende. Derudover er der en opmærksomhed på at optræde roligt og nærværende, at anvende en kærlig berøring samt altid at præsentere sig ved ankomst. En medarbejder fortæller om en overvejelse om, at det er vigtigt at overholde aftaler, og at borgerne holdes orienterede i tilfælde af, at de bliver forsinkede, hvilket også medvirker til at gøre borgerne trygge. I den daglige planlægning er der fokus på kontinuiteten, hvor der arbejdes med udgangspunkt i faste ruter, så det er den daglige kontaktperson, der varetager besøgene.

Der afholdes regelmæssige møder, hvor borgerne triageres med udgangspunkt i deres helbredsmæssige tilstande, og medarbejderne kategoriserer borgerne i hhv. grøn, gul eller rød kategori. Ifm. møderne anvendes der en oversigtsskærm, hvor dokumentationsmodulet medvirker til at sikre et overskueligt overblik over de forskellige dokumentationsområder, og i den forbindelse vil medarbejderne også redegøre for, hvis en borgers tilstand gradvist er blevet forandret.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne fremstår velplejede og soignerede efter deres individuelle ønsker, hvilket borgerne også tilkendegiver en stor tilfredshed omkring. Ydermere beskriver borgerne, at de oplever en tilstrækkelig kontinuitet i hjælpen, samt at deres individuelle behov og ønsker respekteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for deres arbejdsgange og faglige overvejelser, relaterede til den personlige pleje.

### 3.4 Praktisk hjælp og støtte

#### OBSERVATION

Alle tre boliger fremstår tilstrækkeligt renholdte og ryddelige, ligeledes fremstår borgernes hjælpemidler renholdte.

#### **BORGERINTERVIEW**

Borgerne tilkendegiver en stor tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp, hvor hjælpen svarer til borgernes behov og til deres ønsker. Borgerne fortæller, at det som regel er deres faste kontaktperson, som varetager de praktiske opgaver og flere af borgerne oplever, at de motiveres til at deltage i rengøringsopgaverne. En borger fortæller, at han får hjælp til at få kontrolleret udløbsdatoerne på madvarerne i køleskabet, og at medarbejderne altid er orienterede om at skulle udføre denne opgave. Borgerne oplever, at medarbejderne overholder tidspunkterne for aftalerne, hvilket borgerne er meget tilfredse med.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for deres overvejelser vedr. hjælpen til praktiske opgaver, hvor medarbejderne tager udgangspunkt i at levere de ydelser, som borgerne er visiterede til, eksempelvis ved at orientere sig i døgnrytmeplanen for den praktiske hjælp. Flere borgere motiveres til at deltage i forskellige praktiske opgaver, så som at tørre støv af og at rydde op. I forlængelse heraf fortæller en medarbejder; *"jeg kommer i flere hjem, hvor borgerne hjælper med at udføre forskellige praktiske opgaver, så sætter vi musik på, og danser sammen imens, hvilket er rigtig hyggeligt"*.

En anden medarbejder fortæller, at hun altid er opmærksom på at kontrollere, om hjemmet fremstår tilstrækkeligt rent og ryddeligt, også selv om det ikke er et rengøringsbesøg, som medarbejderen skal foretage. I den forbindelse kontrollerer medarbejderen samtlige rum i lejligheden, og medarbejderen har en særlig opmærksomhed på at kontrollere badeværelset og køkkenet.

Flere af medarbejderne har gennemgået e-learning omhandlende principperne for håndhygiejne, og der beskrives en fortrolighed med at kunne rådføre sig hos ledelsen i tilfælde af, at medarbejderne skal følge særlige forholdsregler for værnemidler og smitteforebyggelse.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte, hvilket borgerne også tilkendegiver tilfredshed omkring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for deres arbejdsgange, relaterede til emnet, samt at de har fokus på borgerinddragelse og principperne for hverdagsrehabilitering.

### **3.5 Sundhedsfremme og forebyggelse**

#### **OBSERVATION**

Som tidligere beskrevet i dokumentationsafsnittet indeholder døgnrytmeplanerne flere relevante beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

I forbindelse med borgerbesøgene observerer tilsynet, at der er taget hånd om alle de synlige sundhedsmæssige risici.

#### **BORGERINTERVIEW**

To af tre borgere beskriver, at medarbejderne arbejder forebyggende og sundhedsfremmende, eksempelvis ved, at medarbejderne dagligt sikrer et fokus på borgernes ernæringsmæssige tilstand. Borgeren fortæller, at medarbejderne dagligt sikrer, at hun indtager den rette mængde kost, samt at borgeren motiveres til at indtage tilstrækkeligt med væske, hvilket også fremgår udførligt beskrevet i borgerens funktionsevnetilstand. Herudover finder borgeren tryk i, at medarbejderne spørger ind til borgerens medicinindtag, hvilket borgeren selv administrerer.

En borger beskriver, at hans komplekse sygdomssituation indimellem har været varetaget af enkelte ufaglærte medarbejdere, hvor borgeren havde oplevelsen af, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig

grad var fagligt orienterede og uddannede til at varetage hans forskellige problemstillinger. I den forbindelse oplevede borgeren ikke, at medarbejderne i tilstrækkelig grad formåede at følge de særlige instruktioner for hans besøg, eksempelvis at følge vejledningerne omkring mobilisering og siddestilling.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne redegør i tilstrækkelig grad for, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse i forhold til at sikre borgernes sundhedstilstand, herunder at der er fokus på at tilbyde væske og en løbende opmærksomhed på borgernes ernæringstilstand. Hvis der observeres en borger, som ikke drikker tilstrækkeligt, noteres opmærksomheden i Nexus, og der opstartes et væskeskema, hvor indsatsen tilmed vil blive præsenteret på det daglige morgenmøde og ifm. triagen. Samme opmærksomhed og arbejdsgang vil blive iværksat i tilfælde af, at der observeres udfordringer, relaterede til en borgers udskillelser.

Derudover er der fokus på at forebygge tryksår, eksempelvis ved at sikre en korrekt forflytnings- og lejringssteknik, at anvende aflastning, at forebygge med påsmøring af creme samt at udføre en tilstrækkelig og hyppig personlig pleje. En medarbejder fortæller overvejelsen om at forebygge urinvejsinfektioner ved at have fokus på hyppige bleskift, at udføre en tilstrækkelig personlig pleje og at motivere til væskeindtag.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ifm. borgerbesøgene er taget hånd om borgernes synlige sundhedsmæssige risici. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, men at en borger har oplevet, at enkelte afløsere ikke på tilstrækkelig faglig vis har været orienterede og uddannede til at varetage hans komplekse problemstillinger. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for området, samt at der italesættes en opmærksomhed på at forebygge ernærings- eller hudproblematikker, samt at medarbejderne på forsvarlig vis får overleveret deres opmærksomheder og indsatser i Nexus og ifm. deres systematiske mødestruktur.

### **3.6 Kommunikation og adfærd**

#### **OBSERVATION**

Imens tilsynet er til stede i en borgers hjem, observeres en medarbejder, som fører en venlig og imødekommende dialog med borgeren. Medarbejderen varetager flere praktiske opgaver i borgerens køkken, og medarbejderen sikrer at spørge ind til borgerens ønsker, så borgeren bliver tilfreds med hjælpen.

Tilsynet observerer en imødekommende og venlig dialog fra leverandørens kontorphonale ifm., at borgere henvender sig pr. telefon.

#### **BORGERINTERVIEW**

Alle tre borgere fortæller i positive vendinger, at de oplever en tilfredsstillende kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne fremtræder venlige, høflige og imødekommende. Der fortælleres positivt om, at borgerne oplever en omsorgsfuld relation til deres faste kontaktperson, og at afløsere og vikarer ligeledes kommunikerer på en imødekommende og omsorgsfuld måde. En borger fortæller om en episode i sommer, hvor to vikarer ikke førte en tilfredsstillende kommunikation med borgeren, hvilket borgeren efterfølgende klagede over til ledelsen. Ledelsen reagerede hurtigt på borgerens henvendelse, hvilket borgeren efterfølgende fandt betryggende.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at tage udgangspunkt i den enkelte borgers personlighed og væremåde for derved at møde borgeren med en individuel tilgang. Derudover møder de altid borgerne med respekt, empati, venlighed og ligeværdighed. Der fortælleres yderligere om opmærksomhed

på at arbejde tålmodigt og afventende, så borgerne derved kan bidrage til plejen, hvor der yderligere italesættes en opmærksomhed på ikke at virke fortravlet.

I kommunikationen til de demente borgere fortælles der om fokus på at anvende korte og præcise sætninger samt ikke at give borgerne for mange valg i situationen. Der tages yderligere udgangspunkt i borgernes vaner og behov for derved at anvende den personcentrerede tilgang.

Der fortælles om en faglig fortrolighed med, hvordan der reageres, såfremt der observeres en uhenigtsmæssig adfærd fra en vikar eller en kollega, enten ved, at medarbejderen selv henvender sig til vedkommende, eller ved at orientere ledelsen.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at der ved tilsynsbesøget i en bolig og ved at observere kontorpersonalets kommunikation føres en respektfuld og imødekommende kommunikation, hvilket borgerne også beskriver. Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en ligeværdig og individuel kommunikation til borgerne, samt at de i meget høj grad kan redegøre for kommunikationen til borgere med demens.

### **3.7 Rehabilitering § 83a**

#### **OBSERVATION**

Ledelsen orienterer tilsynet om, at de på nuværende tidspunkt har et enkelt borgerforløb, relateret til rehabilitering og den vedligeholdende træning, herunder § 83a forløb. Ledelsen fortæller, at kommunen ofte selv varetager ovenstående opgave, men at ledelsen løbende er i dialog med kommunen omkring at varetage disse forløb. Ledelsen fortæller, at Cura Pleje har den daglige opgave med at vedligeholde borgernes funktionsniveau ifm. dagligdagsbesøgene i hjemmene med afsæt i de hverdagsrehabiliterende principper.

#### **BORGERINTERVIEW**

Ingen af de tre interviewede borgere modtager målrettede træningsforløb ved Cura Pleje. Borgerne fortæller, at medarbejderne dagligt motiverer dem til at varetage forskellige opgaver, som medvirker til at vedligeholde deres fysik og funktionsniveau.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne varetager ikke træningsforløb, relateret til § 83a, men derimod redegør medarbejderne for, hvordan de sikrer at arbejde rehabiliterende med udgangspunkt i den daglige pleje. En medarbejder fortæller, at hun kommer i flere hjem, hvor der er træningselastikker eller individuelle træningsprogrammer, og at hun indimellem kortvarigt træner med borgerne.

Medarbejderne redegør for deres overvejelser omkring at arbejde rehabiliterende, hvor de graduerer hjælpen med udgangspunkt i borgernes funktioner og ressourcer. Borgerne motiveres til at udføre de opgaver, som de selv kan varetage, og medarbejderne er opmærksomme på at støtte og guide undervejs. Der kan rekvireres hjælp fra Gentofte Kommunes rehabiliteringsteam, som kan bidrage med vejledning eller støtte op med besøg i hjemmene. En medarbejder fortæller om et fokus på at træne borgerne til selvstændigt at påtage kompressionsstrømper samt på at rekvirere hjælpemidler, så borgerne selvstændigt kan komme omkring.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren på nuværende tidspunkt varetager et enkelt forløb omhandlende den vedligeholdende træning, herunder § 83a forløb, og at ledelsen løbende er i dialog med Gentofte Kommune omkring den generelle opgavevaretagelse. Tilsynet vurderer, at borgerne ifm. plejen

motiveres til at vedligeholde deres funktionsniveau, samt at medarbejderne kan redegøre for deres overvejelser omkring hverdagsrehabilitering, træning og hjælpemidler.

## 3.8 Medicinadministration

### OBSERVATION

Tilsynet observerer, at borgernes medicin er udleveret på det ordinerede tidspunkt, hvor der ligeledes konstateres en korrekt opbevaring af medicinen, idet der på medicinæskerne er påsat navn, CPR-nummer og ugedag. I et tilfælde konstateres der en manglende kvittering for udleveringen af den ikke-dispensérbare medicin, idet der ikke konsekvent er kvitteret for udleveringen af øjendråber.

### BORGERINTERVIEW

En borger administrerer selvstændigt medicinen, og borgeren modtager derfor ikke hjælp fra medarbejderne.

De andre to borgere tilkendegiver at være tilfredse med medarbejdernes medicin håndtering, og de oplever at få udleveret medicinen til tiden. En borger modtager hjælp til at få dryppet øjne, og borgeren beskriver at være tilfreds med hjælpen.

### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at borgerne får udleveret den rigtige medicin. Arbejdsgangen beskrives ved, at medarbejderne sikrer, at der er overensstemmelse med antallet af tabletter i tælleskemaet samt antallet med tabletterne i doseringsæsken. Hvis der opleves en uoverensstemmelse, vil medarbejderne omgående kontakte hjemmesygeplejen.

Når medicinen skal udleveres, kontrolleres doseringsæsken for ugedag, navn og CPR-nummer, og efterfølgende kvitterer medarbejderne for medicinudleveringen i medicinmodulet i Nexus. Medarbejderne erkender, at de ikke altid får orienteret sig i handlingsanvisningerne for medicinadministration, men at de finder arbejdsgangen relevant, idet de skal læse omkring de individuelle forhold og opmærksomheder.

Når medicinen er udlevet, er medarbejderne opmærksomme på at sikre sig, at borgerne også har indtaget medicinen.

### Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medicinen opbevares på en korrekt og sikker måde, hvilket borgerne også tilkendegiver tryghed ved. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange, relaterede til medicin håndteringen, men at medarbejderne ikke konsekvent orienterer sig i handlingsanvisningen for medicindispensering, samt at der i et tilfælde ikke konsekvent kvitteres for administration af den ikke-dispensérbare medicin.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

Formålet med tilsyn 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 ressourcer, 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, observationer, observationsstudier samt 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. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 Vurderingsskema

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

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

## Om BDO

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

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

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

