



# Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd  
Privat leverandør af hjemmepleje - DFS Plus

Uanmeldt tilsyn 2021  
(Tilsynet er udført i januar 2022)

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>SAMLET TILSYNSRESULTAT .....</b>	<b>4</b>
1.1	TILSYNETS BEMÆRKNINGER .....	5
1.1	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	6
<b>2.</b>	<b>FORMALIA .....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....	8
3.2	DOKUMENTATION .....	8
3.3	HJÆLP TIL MEDICININDTAGELSE .....	10
3.4	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	10
3.5	PRAKTISK HJÆLP.....	12
3.6	REHABILITERING .....	13
3.7	SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE .....	13
3.8	KOMMUNIKATION OG RESPEKT .....	14
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>16</b>
4.1	FORMÅL .....	16
4.2	METODE .....	16
4.3	VURDERINGSSKALA.....	17

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

*Med venlig hilsen*

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Partneransvarlig

Pernille Hansted

Manager

Mobil: 51 21 59 60

Mail: [phd@bdo.dk](mailto:phd@bdo.dk)

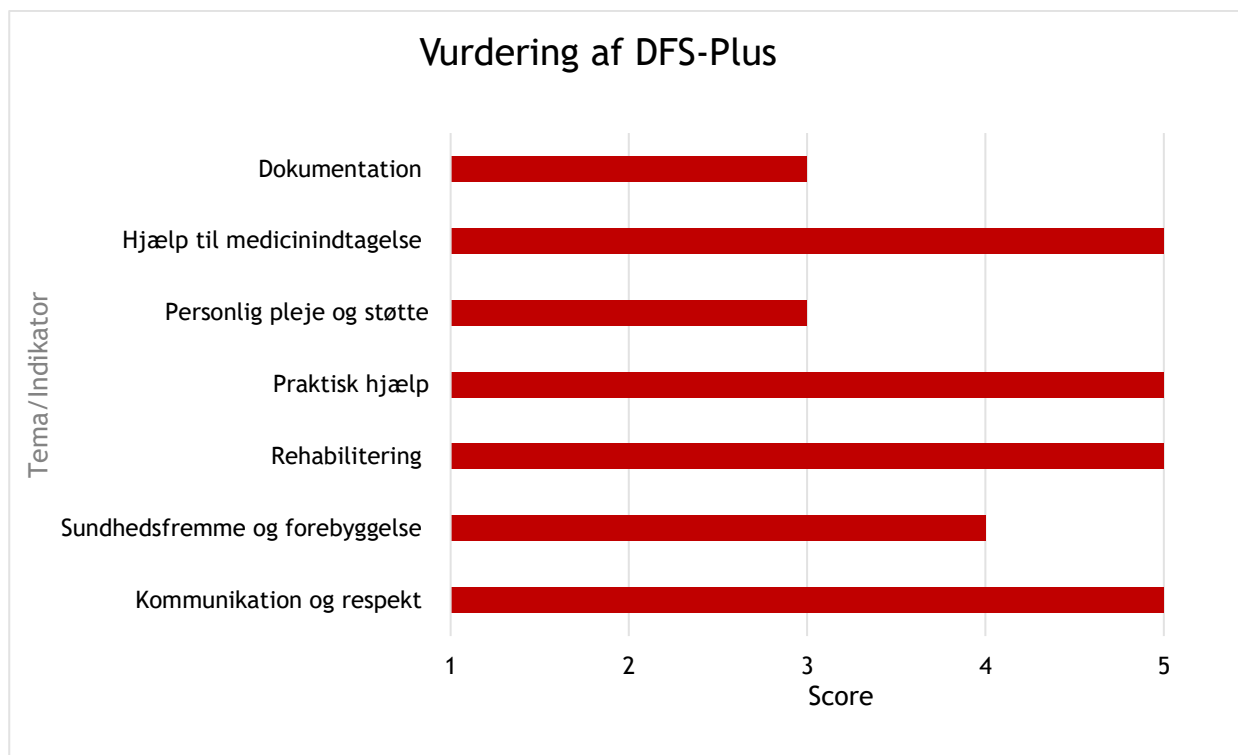
Projektansvarlig

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



# 1. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Ishøj Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos den private leverandør af hjemmepleje DFS Plus. Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne.



Der er ikke tidligere udført tilsyn i forhold til DFS Plus opgaver i Ishøj Kommune.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på den gode relation i kontakten til borgerne, samt at der arbejdes på at sikre, at kompetencer matcher opgaverne.

Det er tilsynets vurdering, at den samlede dokumentation i middel grad lever op til Ishøjs kommunes retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at der i dokumentationsarbejdet er opstået nogle forviklinger, idet der ikke er arbejdet med de rigtige dokumenter i journalen, og det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstandene indeholder delvise beskrivelser af borgernes hjælp, men at funktionsevnetilstande skal anvendes på tværs af lovgivning, funktioner og til dokumentation vedrørende borgernes funktionsevne, og ikke til at beskrive den daglige indsats. Det er tilsynets vurdering, at borgernes daglige visiterede SEL-indsatser ikke er beskrevet korrekt i handlingsanvisninger (besøgsplaner). Det skriftlige materiale fremstår derved ikke sammenhængende, individuelt og målrettet borgernes ønsker og behov. Dertil er det tilsynets vurdering, at der er behov for at supplere SUL-handlingsanvisninger med faglige opmærksomheder, så indsatsen kvalificeres og målrettes borgernes individuelle behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har delvis forståelse og faglig indsigt i arbejdet med dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at hjælp til medicinindtagelse i meget høj grad lever op til Ishøj Kommunes og de nationale retningslinjer på området. Det er tilsynets vurdering, at borgerne har fået medicin, svarende til tilsynstidspunktet, samt at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at det samlede indtryk af området; personlig støtte og pleje, i middel grad opfylder indikatorerne for området.

Tilsynet konstaterer, at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov og til deres levevis. Der konstateres dog ikke helt sammenhæng mellem de visiterede ydelser og de leverede ydelser i tre ud af seks journaler. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Størstedelen af borgerne oplever generelt tilfredsstillende kontinuitet, og at hjælpen leveres på tidspunkter, der passer borgerne godt. Tilsynet vurderer, at en borger oplever mindre tilfredsstillende kvalitet i plejen på grund af manglende kontinuitet, og at medarbejderne ikke har den tilstrækkelige viden om, hvilken hjælp der skal leveres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og hvorledes hjælpen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og borgernes behov, ønsker og vaner.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for plejen, og hvorledes der sikres kontakt til akutsygeplejerske. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne efterspørger mere faglig sparring i hverdagen, og at dette ikke har været muligt gennem længere tid grundet COVID-19 situationen

Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, som de er visiteret til og har behov for. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, herunder anvendelse af værnemidler ved særlig smitterisiko.

Det vurderes, at den hygiejniske standard i boligerne svarer til borgernes levevis/behov og livsstil.

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af den rehabiliterende indsats. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for arbejdet med rehabilitering under udførelsen af pleje og praktisk hjælp til af borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad foretages løbende dokumentation af afvigelser i daglige observationer, det er dog ikke tydeligt, hvilke faglige indsatser, der iværksættes, når der observeres ændringer i borgernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer på særdeles tilfredsstillende vis. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende i forhold til borgernes sundhedstilstand.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget høj grad oplever, at der er en god omgangstone og en respektfuld kommunikation fra medarbejderne. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.1 TILSYNETS BEMÆRKNINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til DFS Plus fremadrettede udvikling:

### Bemærkninger

Ingen bemærkninger

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at handlingsanvisninger på SEL-området tilføjes ydelsen og tilpasses den enkelte borgers tilstand. Handlingsanvisningen skal beskrives med udgangspunkt i de faglige vurderinger. Handlingsanvisningen skal være en konkret beskrivelse af, hvordan ydelsen skal leveres. Handlingsanvisningen skal ændres eller opdateres, såfremt borgerens tilstand ændrer sig.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på at kvalificere handlingsanvisninger på SUL-området.
3. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes undervisning på dokumentationsområdet, særligt i forhold til udarbejdelse af handlingsanvisninger på SEL-området.
4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på, at der er overensstemmelse mellem visiterede og leverede ydelser.
5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på en konkret borgers utilfredshed.
6. Tilsynet anbefaler, at der implementeres arbejdsmetoder (triagering), som sikrer en struktureret måde at få overblik over, hvilke indsatser der er iværksat hos borgere, der er i risiko for forværring af enten eksisterende sygdom, udvikling af ny sygdom eller tab af funktionsevne.



## 2. FORMALIA

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: DFS Plus, Skagensgade 39, 2630 Tåstrup
Leder: Izabela Prejs
Dato for tilsynsbesøg: 24. januar 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Tilsynsbesøg hos seks borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentation hos seks borgere</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 2 social- og sundhedshjælpere</li></ul> Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.  Borgerne er udtrukket efter følgende kriterier: <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 borgere, der modtager praktisk støtte</li><li>• 2 borgere, der modtager kompleks pleje, inkl. delegerede ydelser</li><li>• 2 borgere, der modtager let pleje, inkl. delegerede ydelser</li></ul> Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

## 3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p><b>LEDELSESINTERVIEW</b> BDO har ikke tidligere udført tilsyn hos DFS Plus for Ishøj Kommune.</p> <p><b>STATUS</b> Ledelsen fortæller, at DFS Plus leverer hjemmepleje i Albertslund, Brøndby, Høje-Taastrup Kommuner og nu også i Ishøj Kommune. DFS Plus har pt. 120 borgere i Ishøj Kommune, hvor ca. 80% af borgerne udelukkende modtager praktiske ydelser, og hvor de sidste 20% modtager hjælp til personlig støtte. Ledelsen beskriver, at flere borgere har psykiske og komplekse udfordringer. DFS Plus arbejder hen imod, at alle borgere har en fast kontaktperson, idet der er stor opmærksomhed på at få skabt trygge relationer mellem borgerne og medarbejderne.</p> <p>Borgerne opfordres til at ringe til DFS Plus, hvis der opleves problemer med leveringen. Ledelsen beskriver, at dialog er vejen til at få tilfredse borgere. Der er stor fleksibilitet i opgaveløsningen, og borgernes ønsker imødekommes på bedste vis. Ledelsen beskriver, at hjælpen finpudses efter borgerens behov.</p> <p>Der er tilknyttet syv faste medarbejdere til borgerne i Ishøj Kommune, herunder en koordinator og en områdeleder. En kvalitets- og udviklingssygeplejerske arbejder på tværs af DFS plus, og er med til at sikre det faglige niveau, herunder undervisning af medarbejderne. Dertil er der ansat en sygeplejerske, som primært arbejder med indrapportering og opsamling af de utilsigtede hændelser. Ledelsen beskriver, at hverdagen i øjeblikket er præget af mange sygdommeldinger/restrictioner grundet COVID-19, så det er svært at fastholde kontinuitet og opretholde de vanlige indsatser, fx afholdelse af møder mv.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Der er ikke tidligere udført tilsyn i forhold til DFS Plus opgaver i Ishøj Kommune. Tilsynet vurderer, at der er fokus på den gode relation i kontakten til borgerne, samt at der arbejdes på at sikre, at kompetencer matcher opgaverne.</p>

### 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATIONER</b> Der er foretaget observation i seks borgeres omsorgsjournal.</p> <p><b>Handlingsanvisninger/besøgsplaner</b> I alle seks journaler mangler handlingsanvisningen (alternativt besøgsplanen) at blive tilføjet omsorgsydelser og tilpasset den enkelte borgers tilstand og situation.</p>
-------------	---



Derved mangler der en tydelig oversigt og et brugbart redskab, som præcist beskriver, hvordan en faglig og individuel indsats skal leveres hos den enkelte borgere gennem hele døgnet.

I forhold til praktisk støtte er der i tråd med Ishøjs Kommunes dokumentationsvejledning oprettet handlingsanvisninger, som beskriver indhold i den praktiske opgave og samtidig beskriver, hvor borgerens rengøringsremedier er placeret, så en medarbejder, der ikke har kendskab til borgerens hjem, er i stand til at varetage opgaven.

#### ***Funktionsevnetilstande***

Tilsynet bemærker, at der i funktionsevnetilstande under udvalgte tilstande er beskrevet, hvorledes borgeren skal hjælpes og støttes i forhold til den konkrete tilstand. Beskrivelserne er for flere tilstande meget detaljerede, og vil kunne benyttes i en handlingsanvisning.

Tilsynet gør ledelsen opmærksom på, at feltet funktionstilstande anvendes til at beskrive borgerens funktionsevne på et givent tidspunkt. Tilstande anvendes på tværs af lovgivning, funktioner og til dokumentation af borgerens funktionsevne, og ikke til at beskrive den daglige indsats.

#### ***Handlingsanvisninger delegeret***

Der er i alle tilfælde oprettet handlingsanvisninger på de delegerede Sundhedslovsydelser, som DFS Plus skal levere. I enkelte tilfælde mangler DFS Plus dog at få beskrevet særlige opmærksomhedsområder og observationer, som medarbejderne skal foretage i forbindelse med levering af indsatsen. Fx mangler der i en handlingsanvisning for medicinadministration beskrivelse af, at låget på doseringsæsken skal åbnes, idet borgeren ikke selv har finmotorik til dette. Tilsynet bemærker, at dette ikke er gjort dagen før tilsynet, hvilket har bevirket, at borgeren ikke har fået taget sin aftenmedicin.

#### **MEDARBEJDERNE**

Medarbejderne redegør på lidt forskellige niveauer for dokumentationsarbejdet. En medarbejder oplyser, at borgerens indsatser beskrives i handlingsanvisninger, og en anden medarbejder fortæller, at den daglige indsats dokumenteres i funktionsevnetilstandene. Medarbejderne redegør for, at indsatsen skal beskrives, så den tager udgangspunkt i borgerens ressourcer, og at dokumentationen skal fremstå handlevejledende og individuel, så der ikke kan opstå problemstillinger, hvis en vikar eller afløser skal levere indsatsen.

Begge medarbejdere er enige om, at der ved ændringer i borgernes tilstand skal dokumenteres, og at det er praksis, at borgernes journaler gennemgås hver 3. måned, så de altid er ajourførte og opdaterede.

Ligeledes dokumenteres aflysninger, samt hvis borgeren ønsker, at hjælpen ikke skal leveres som vanligt.

Medarbejderne oplyser, at levering af opgaverne, både SUL og SEL, dokumenteres, når de er leveret, ved at swipe på opgaven, som ligger under "Opgaver i dag".

I forhold til de delegerede indsatser kan medarbejderne redegøre for, hvordan de orienterer sig i handlingsanvisningen på området - og at der altid skal dokumenteres, når disse indsatser leveres.

#### **Tilsynets vurdering - 3**

Det er tilsynets vurdering, at den samlede dokumentation i middel grad lever op til Ishøjs kommunes retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at der i dokumentationsarbejdet er opstået nogle forviklinger, idet der ikke er arbejdet med de rigtige dokumenter i journalen, og det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstandene indeholder delvise beskrivelser af borgernes hjælp, men at funktionsevnetilstande skal anvendes på tværs af lovgivning, funktioner og til dokumentation vedrørende borgernes funktionsevne, og ikke til at beskrive den daglige indsats. Det er tilsynets vurdering, at borgernes daglige visiterede SEL-indsatser ikke er beskrevet korrekt i handlingsanvisninger (besøgsplaner). Det skriftlige materiale fremstår derved ikke sammenhængende, individuelt og målrettet borgernes ønsker og behov. Dertil er det tilsynets vurdering, at der er behov for at supplere SUL-handlingsanvisninger med faglige opmærksomheder, så indsatsen kvalificeres og målrettes borgernes individuelle behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har delvis forståelse og faglig indsigt i arbejdet med dokumentationen.

### 3.3 HJÆLP TIL MEDICININDTAGELSE

<b>Data</b>	<p>For alle borgerne er der givet medicin, svarende til tilsynstidspunktet.</p> <p>Alle borgere har dagens medicinæske liggende foran sig, og der observeres ingen anden medicin, som skal opbevares under særlige forhold.</p> <p><b>BORGERNE</b></p> <p>Alle borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicinindtagelse.</p> <p><b>MEDARBEJDERNE</b></p> <p>Medarbejderne redegør på særdeles tilfredsstillende vis for korrekt kontrol af medicinadministration, herunder at medicinen skal ses indtaget. Hertil beskrives det, at sygeplejen altid kontaktes ved afvigelser.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælp til medicinindtagelse i meget høj grad lever op til kommunens og de nationale retningslinjer på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at alle borgerne har fået medicin, svarende til tilsynstidspunktet, samt at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt medicinadministration.</p>	

### 3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION:</b></p> <p>Hos alle seks borgere bærer deres tilstand præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne fremstår soignerede og veltilpasse i forhold til egne ønsker.</p> <p>Der bemærkes, at der i forhold til tre borgere ikke er helt overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og de leverede indsatser. Det drejer sig fx om et tilfælde af manglende afslutning af en SUL-ydelse på sårbehandling. I et andet tilfælde mangler der justering af ydelserne, idet borgeren selv mestrer tilberedning og anretning af morgenmad samt den daglige personlige pleje. I forhold til den sidste borger er der også nogle uklarheder, men idet der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation i journalen, er det vanskeligt for tilsynet at vurdere, om indsatserne bliver leveret, jf. visiteringen. Tilsynet har orienteret ledelsen om ovenstående, som straks vil følge op på området.</p>
-------------	---

**BORGERNE**

Borgerne, der modtager hjælp til personlig pleje, udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgerne beskriver, at det stort set er faste medarbejdere, der kommer i hjemmet, og at hjælpen leveres på tidspunkter, der passer borgerne godt.

Borgerne fortæller, at det har stor betydning, at der kommer en fast medarbejder, da dette er med til at skabe tryghed. Borgerne fortæller samtidigt, at de ikke oplever det problematisk, når der kommer afløsere, da disse generelt har et godt kendskab til, hvilken hjælp borgerne har brug for.

Det er borgernes oplevelse, at de altid bliver kontaktet, når der opstår forsinkelser eller andre ændringer i hjælpen.

En borger udtrykker mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Borgeren oplever, at der kommer alt for mange forskellige medarbejdere, og at disse nogle gange ikke har den tilstrækkelige viden om, hvilken hjælp der skal leveres. Borgeren henviser til gårsdagens hjælp, som efter borgerens oplevelse var af meget ringe faglig kvalitet, og som ikke blev leveret, jf. de bevilgede ydelser. Tilsynet har fremlagt problemstillingen for ledelsen, som vil følge op på borgerens utilfredshed.

**MEDARBEJDERNE**

Medarbejderne fortæller, at de leverer personlig pleje og støtte ud fra borgernes individuelle behov.

Der arbejdes med faste borgerbesøg, så borgerne ser så få medarbejdere som muligt. I plejen er der opmærksomhed på, at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne selv udfører de ting, de kan. Der gøres forskellige faglige observationer under plejen.

Tryghed skabes gennem en menneskelig kontakt. Herudover anvendes en venlig og positiv tilgang, hvilket medarbejderne beskriver, at flere af borgerne værdsætter. Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at have en professionel tilgang, hvor man viser borgerne, at man har de rette faglige kompetencer.

Akutsygeplejersken kontaktes, såfremt der observeres forandringer i borgernes tilstand. Der dokumenteres samtidig i journalen. Hvis en borgers funktionsniveau ændres, tages der kontakt til kontoret, som herefter sikrer tilbagemelding til visitationen. Dertil afholdes der faste møder med visitationen, hvor borgernes indsatser er i fokus.

Medarbejderne beskriver, at de taler med borgerne om de observationer, de gør, og de sikrer samtykke, før der handles. Ved observerede ændringer i borgernes helbredsomsigende tilstand foregår der faglig sparring med planlæggeren, som er social- og sundhedsassistent. Der er også altid mulighed for at kontakte akutsygeplejersken.

Medarbejderne efterspørger dog mere vidensdeling og sparring omkring borgerne, og de henviser til, at dette fandt sted tidligere, men at COVID-19 situationen ikke muliggør det i øjeblikket. Medarbejderne oplyser, at vidensdeling om borgerne pt. primært sker via dokumentation i omsorgssystemet.

**Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at det samlede indtryk af området; personlig støtte og pleje ligger på et middel tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at borgernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov og deres levevis. Der konstateres dog ikke helt sammenhæng mellem de leverede og visiterede ydelser i tre journaler.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Størstedelen af borgerne oplever generelt tilfredsstillende kontinuitet, og at hjælpen leveres på tidspunkter, der passer borgerne godt.

Tilsynet vurderer, at en borger oplever mindre tilfredsstillende kvalitet i plejen på grund af for mange forskellige medarbejdere, og at medarbejderne nogle gange ikke har den tilstrækkelige viden om, hvilken hjælp der skal leveres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og hvorledes hjælpen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og borgernes behov, ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig indsigt, og på en reflektiv måde kan redegøre for plejen, og hvorledes der sikres kontakt til akutsygeplejerske. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne efterspørger mere faglig sparring, men at dette ikke har været muligt gennem længere tid, grundet COVID-19 situationen.

### 3.5 PRAKTISK HJÆLP

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATIONER</b></p> <p>Hos alle borgerne fremstår hjemmene rene og ryddelige og i overensstemmelse med borgernes habitus.</p> <p><b>BORGERNE</b></p> <p>Borgerne giver alle udtryk for, at den praktiske støtte er svarende til deres behov, samt at indsatsen er tilpasset deres ønsker. Borgerne fremhæver, at rengøringsstøtten leveres på faste ugedage, og at der ikke er oplevet aflysninger eller ændringer i støtten. Flere borgere oplyser, at de har en fast medarbejder til den praktiske støtte. Borgerne beskriver ligeledes mulighed for fleksibel hjælp. Alle borgerne giver udtryk for, at de deltager i de praktiske opgaver i det omfang, de kan.</p> <p><b>MEDARBEJDERNE</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at rengøringsopgaverne primært varetages af en fast medarbejder. Der leveres hjælp, jf. Ishøj Kommunes kvalitetstandard.</p> <p>Medarbejderne redegør for den praktiske hjælp hos borgerne, som ud over støvsugning og gulvvask, kan indeholde oprydning, tømme affald, opvask, hente post mm.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de opfordrer og motiverer borgerne til at deltage i de praktiske opgaver. Medarbejderne kommer med eksempler herpå.</p> <p>Medarbejderne redegør for retningslinjer og procedurer ved forebyggelse af smittespredning, herunder korrekt uniformsetikette.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, som de er visiteret til og har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, herunder anvendelse af værnemidler ved særlig smitterisiko.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den hygiejniske standard i boligerne svarer til borgernes levevis/behov og livsstil.</p>	

### 3.6 REHABILITERING

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>På tilsynspunktet var der ingen borgere med § 83a ydelser.</p> <p><b>BORGERNE</b></p> <p>Borgerne fortæller alle, at de gør de ting, som de kan, både i forhold til hverdagsaktiviteter, personlig pleje og praktisk støtte. Borgerne oplever, at særligt de faste medarbejdere er gode til at motivere og støtte dem i at klare flest mulige opgaver selv.</p> <p>En borger oplyser, at hun efter udskrivelse fra hospitalet er blevet væsentlig bedre, og nu ikke behøver hjælp om morgenen mere.</p> <p><b>MEDARBEJDERNE</b></p> <p>Medarbejderne redegør på reflekteret vis for den rehabiliterende indsats, der beskrives som hjælp til selvhjælp. Dertil at den rehabiliterende tilgang styrkes ved ros og anerkendelse.</p> <p>Medarbejderne kommer med flere eksempler fra hverdagen, og de beskriver, hvordan de sætter små mål sammen med borgerne, og at de anvender motivation og guidning.</p> <p>Hos nogle borgere er det nødvendigt at skabe struktur på hverdagen, før der kan skabes rum til rehabilitering og en vedligeholdende indsats.</p> <p>I forhold til den praktiske hjælp oplever medarbejderne, at flere borgere enten støver af, støvsuger eller gør klar inden besøget.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af den rehabiliterende indsats.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for arbejdet med rehabilitering under udførelsen af pleje og praktisk hjælp til af borgerne</p>	

### 3.7 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Der ses løbende beskrivelser af afvigelser/observationer i alle seks journaler, det er dog ikke tydeligt, hvilke faglige indsatser der iværksættes, når der observeres ændringer i borgernes tilstand.</p> <p>Beskrivelserne af afvigelser og observationer er overordnet på et tilfredsstillende fagligt niveau.</p> <p><b>BORGERNE</b></p> <p>Borgere giver udtryk for at være trygge ved hjælpen og ved medarbejdernes håndtering af deres sundhedsmæssige udfordringer. En borger beskriver medarbejderne som værende professionelle og med gode kompetencer.</p> <p>Borgerne fortæller, at medarbejderne spørger ind til, hvordan de har det, og at de følger relevant op på konkrete problemstillinger. En borger fortæller fx, at medarbejderne siger til, hvis borgers ben trænger til at blive smurt med fugtighedscreme. En anden borger oplyser, at medarbejderne altid opfordrer hende til at drikke to glas vand under medarbejdernes besøg.</p>
-------------	--

En pårørende fortæller, at medarbejderne altid er meget opmærksomme på hudproblematikker, og medarbejderne oplyser, når der er behov for at kontakte lægen for at få ordineret salve.

#### MEDARBEJDERNE

Medarbejdernes store kendskab til borgerne gør, at de får observeret forandringer tidligt. Dermed iværksættes der hurtigt relevante indsatser. Medarbejderne fortæller, at de kontakter akutsygeplejen, hvis der observeres forandringer i en borgers tilstand. Medarbejderne oplever generelt et godt samarbejde med akutsygeplejen.

Medarbejderne fortæller, at de på deres telefoner har oprettet et "Ishøj team", hvor der kan gives besked og meddelelser omkring borgernes situation.

Direkte adspurgt fortæller medarbejderne, at der ikke er en systematisk arbejdsgang for, hvornår der iværksættes en ekstra indsats hos borgerne. Medarbejderne efterspørger, at der arbejdes mere målrettet med ændringer hos borgerne, og de henviser til triageringsredskabet som et godt bud på at arbejde struktureret med området.

Medarbejderne kan redegøre for forskellige observationer og tiltag, som er med til at sikre og forebygge helbredsproblematikker. Medarbejderne nævner i den forbindelse muligheden for at kontakte visitator og Hjælpemiddelcentralen for at sikre de rette ændringer i boligen og hjælpemidler i borgernes boliger.

#### Tilsynets vurdering - 4

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad foretages løbende dokumentation af afvigelser i daglige observationer, det er dog ikke tydeligt, hvilke faglige indsatser der iværksættes, når der observeres ændringer i borgernes tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige udfordringer på særdeles tilfredsstillende vis.

Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for, hvorledes der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende i forhold til borgernes sundhedstilstand.

### 3.8 KOMMUNIKATION OG RESPEKT

#### Data

#### OBSERVATIONER

Under tilsynet observeres der kommunikation mellem borgerne og medarbejderne i to hjem. I begge tilfælde foregår kommunikationen i en venlig tone. Medarbejderne taler i øjenhøjde med borgerne og fremstår imødekommende.

#### BORGERNE

Alle borgere oplever at have en god kontakt til medarbejderne. Kommunikationen beskrives som værende ordentlig og god. Omgangstonen beskrives som behagelig og værdig. Borgerne beskriver medarbejderne som værende søde, venlige og flinke. Flere af borgerne fortæller, at de kan tale med medarbejderne om flere forskellige ting, og at medarbejderne er gode til at komme med råd og vejledning, når der er behov for dette.

Borgerne beskriver alle, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. En borger fremhæver dog, at nogle medarbejdere bruger en meget stærk parfume, som kan være generende.

Hertil beskrives, at der ligeledes er god kontakt til kontoret hos DFS Plus, hvor borgernes henvendelser bliver modtaget og imødekommet på en ordentlig måde.

En pårørende oplyser, at forholdet til medarbejderne er godt, samt at der altid er en konstruktiv og imødekommende dialog mellem medarbejderne og den pårørende.



**MEDARBEJDERNE**

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for de faktorer, de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne. Her nævnes blandt andet:

- At kommunikationen er tilpasset den enkelte borger, og at den foregår på borgerens præmisser.
- At kommunikationen er ligeværdig og foregår i øjenhøjde.
- At man er glad og smilende.
- At man taler stille og roligt og ikke afbryder borgeren.
- At man præsenterer sig, når man kommer ind i borgerens hjem.
- At man altid oplyser borgeren om den opgave, der skal løses.

I forhold til borgere med demens fremhæves det yderligere, at det er vigtigt med få informationer til borgerne. Der gives en besked ad gangen, og der er opmærksomhed på kropssprog og en rolig adfærd. En medarbejder redegør desuden for, hvordan borgere med psykiske udfordringer skal imødekommes, så der etableres en værdig og respektfuld kommunikationsform.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad oplever, at der er en god omgangstone og en respektfuld kommunikation fra medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne.

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

Formålet med tilsyn i Ishøj Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovgivning, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

### 4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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 af elementerne 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 af elementerne 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 plejecentre, 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.