



Samlerapport
Egedal Kommune
Myndighed og Omsorg
Hjemmepleje

2023

Forord

Rapporten indeholder afrapportering af anmeldte tilsyn med hjemmeplejen i Egedal Kommune.

Læseren præsenteres indledningsvist for tilsynets samlede vurdering af leverandørerne med et tilhørende diagram, som viser den enkelte leverandørs score for hvert tema for 2023, og dernæst et diagram der viser, hvordan den enkelte leverandørs samlede score er sammenlignet mellem 2022 og 2023.

Den enkelte enheds rapport fremgår som bilag 1, 2, 3, 4 og 5.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene, og som definerer de scorer, der er givet.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk



Projektansvarlig

Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk



1. TILSYN PÅ FRITVALGSOMRÅDET

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Egedal Kommune gennemført anmeldte tilsyn hos Egedal Kommunes fire kommunale leverandører og en privat leverandør. Tilsynene er gennemført i tredje og fjerde kvartal 2023. BDO har efter aftale med kommunen uvildigt udtrykt, fem borgere hos den kommunale og tre borgere hos den private leverandør, til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet hos den enkelte leverandør omfatter interview med ledelse og fokusgruppeinterview med medarbejdere. På baggrund af det indsamlede data-materiale, interviews og efterfølgende analyser heraf er tilsynet kommet frem til nedenstående vurdering.

Den overordnede samlede vurdering er, at Egedal Kommunes fem fritvalgsleverandører generelt er velfungerende, og at borgerne samlet set er meget tilfredse med hjælpen. Vurderingen er, at leverandørerne generelt lever op til Egedal Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet enkelte mangler under et eller flere temaer hos alle leverandører.

Den overordnede vurdering er, at borgerne er overordnet tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen. Dog er der enkelte borgere/pårørende, der oplever at der kan være tidsforskydning i hjælpen, og enkelte som oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Overordnet vurderes, at pleje, omsorg og praktisk støtte, på tværs af leverandører generelt leveres med en god faglig kvalitet.

Leverandørerne har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der hos alle leverandører er god overensstemmelse mellem de respektive ledelsers og medarbejders fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser, hvor de kommunale leverandører er optaget af at organisere sig i små selvstyrende teams. Dog bemærkes, at medarbejderne hos en leverandør giver udtryk for, at der er behov for øget koordinering med hjemmesygeplejen, fx i forhold til planlægning.

Fælles for alle leverandører er, at borgerne samlet set er meget tilfredse med medarbejderne, og de finder omgangstone og adfærd respektfuld og anerkendende, dog er der hos to leverandører en enkelt borger, som oplever en medarbejder, som ikke udviser en respektfuld adfærd under besøget.

Den samlede vurdering er, at der hos fire leverandører i forhold til journalføring er mangler, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

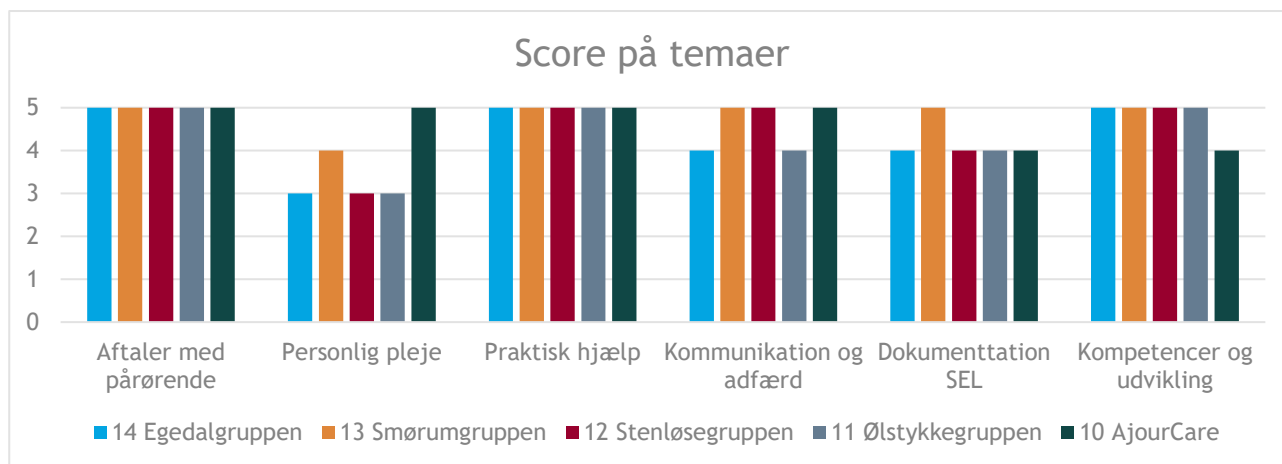
BDO har i forbindelse med journalgennemgang haft et særligt fokus på, at der er dokumentation for aftaler med pårørende samt aftaler om kontakter ved ændringer i borgernes tilstand. Alle leverandører har scoret fem og vurderingen beror på, at ifølge hjemmeplejen, er de ikke introduceret til temaet dokumentation af aftaler med pårørende. Tilsynet vurderer, at der i forhold til aftaler med pårørende hos leverandørerne ikke ses en ensartet praksis og har efterfølgende drøftet med ledelsen, at de i dialog med visitationen aftaler fælles praksis og tilgang for dokumentation af aftaler med pårørende.

Fælles for de fire kommunale leverandører er, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere og en sygeplejerske som fagkoordinator, med ansvar for at understøtte, udvikle og koordinere medarbejdernes kompetencer samt at være faglig tovholder på projekter. Medarbejderne hos den private leverandør er dels social- og sundhedsuddannede og ikke faglærte inden for området.

De respektive ledelser 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, fx dokumentationspraksis og ændret organisering med selvstyrende teams, implementering af triagemøder og implementering af forebyggelsesindsatser.

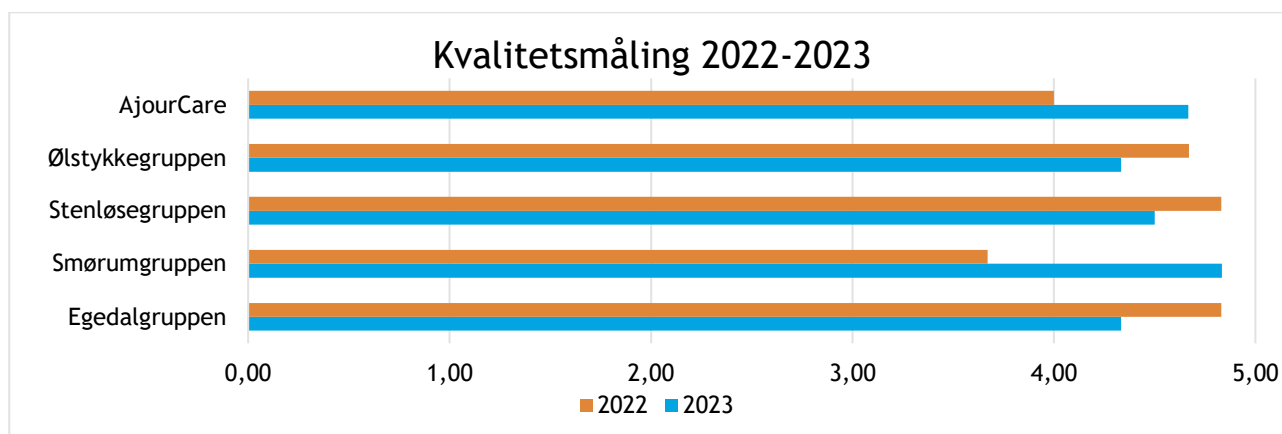
1.2 SCORE FORDELT PÅ TEMAER 2023

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår leverandøren en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. Nedenstående diagram viser hvert enkelt leverandørs score fordelt på temaer.



1.3 KVALITETSMÅLING 2022-2023

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår leverandøren en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. Nedenstående diagram viser, i hvor høj grad tilbuddet samlet opfylder indikatorerne for de valgte temaer i 2022 og 2023.



1.4 TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER

Tilsynet har samlet set givet 20 anbefalinger. Alle leverandører har fået anbefalinger, som skal ses i et lærende perspektiv med henblik på at udvikle eller fastholde den gode kvalitet.

Overordnet er der fortsat behov for målrettet fokus på dokumentationspraksis, så alle leverandører har en ensartet og systematisk tilgang til brugen af systemet. Derudover der fire af leverandørerne fået anbefalinger i forhold til at der er behov for fokus på kvalitet i personlig pleje og praktisk hjælp.

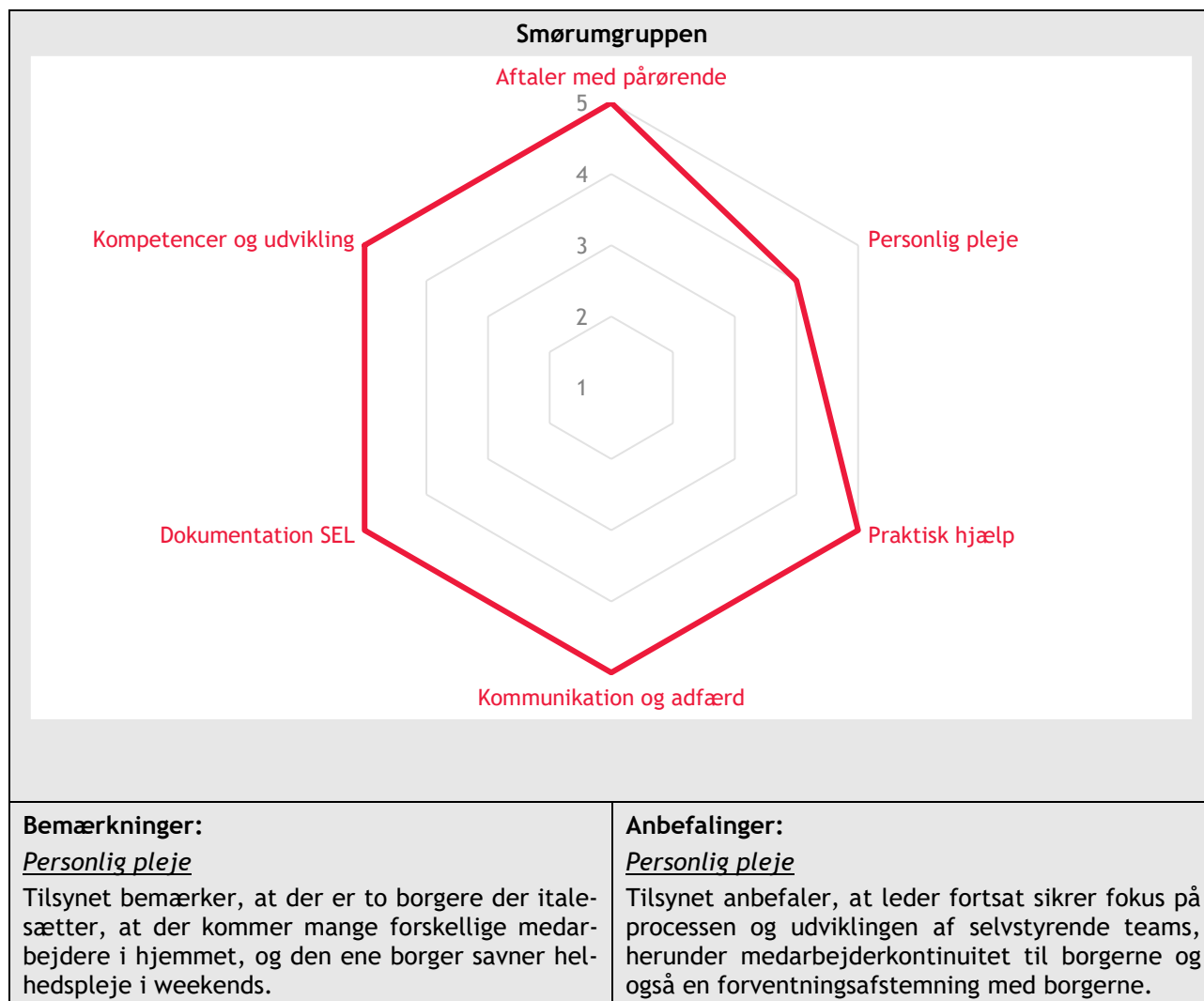
Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de respektive temaer ved 2023.

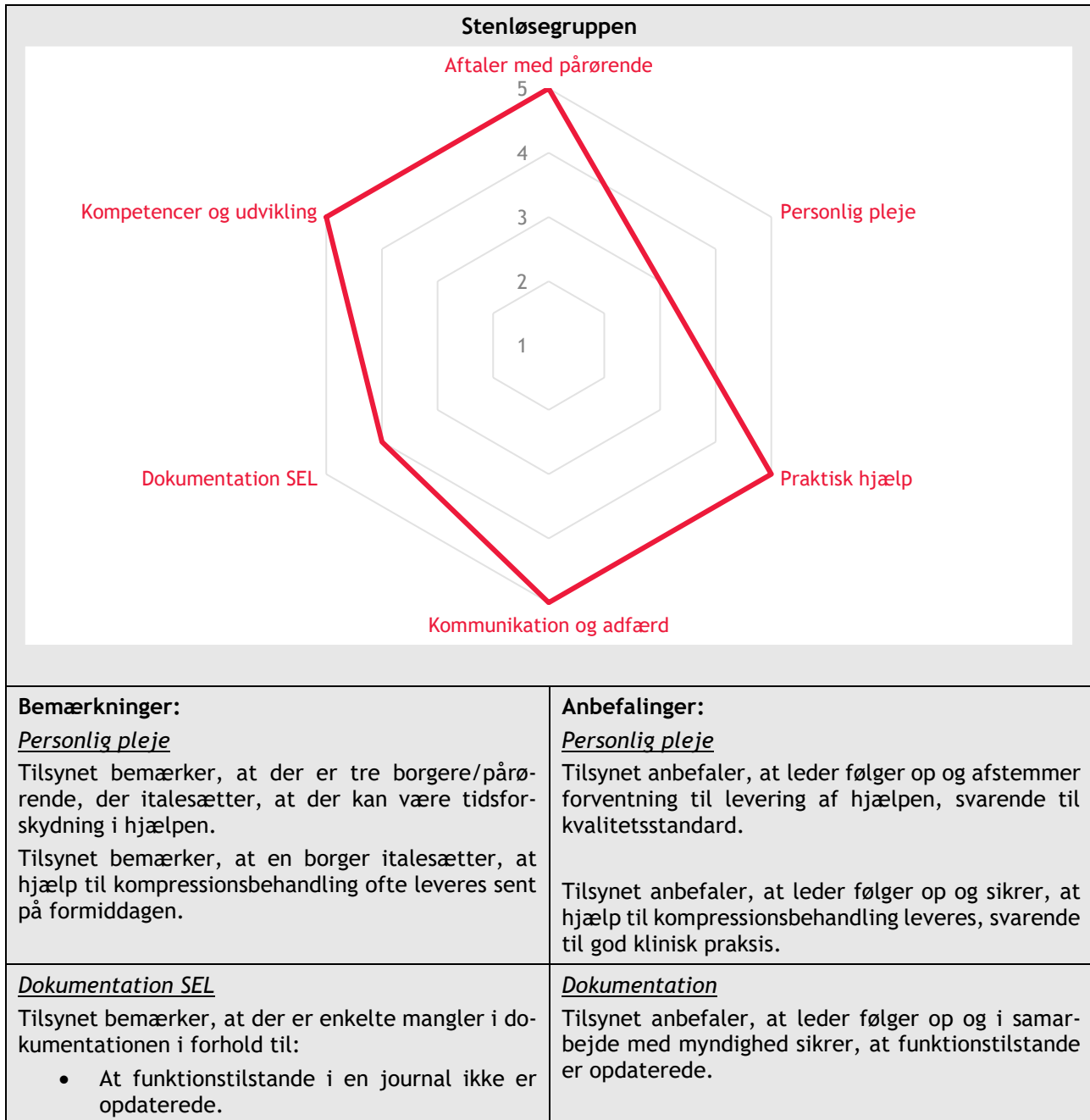
Leverandør	Aftaler med pårørende	Personlig pleje	Praktisk hjælp	Kommunikation og adfærd	Dokumentation SEL	Kompetencer og udvikling	Total
Egedalgruppen		5		1	2		8
Smørumgruppen		1					1
Stenløsegruppen		2			1		3
Ølstykkegruppen		3		1	1		5
AjourCare					2	1	3
		11		2	6	1	20

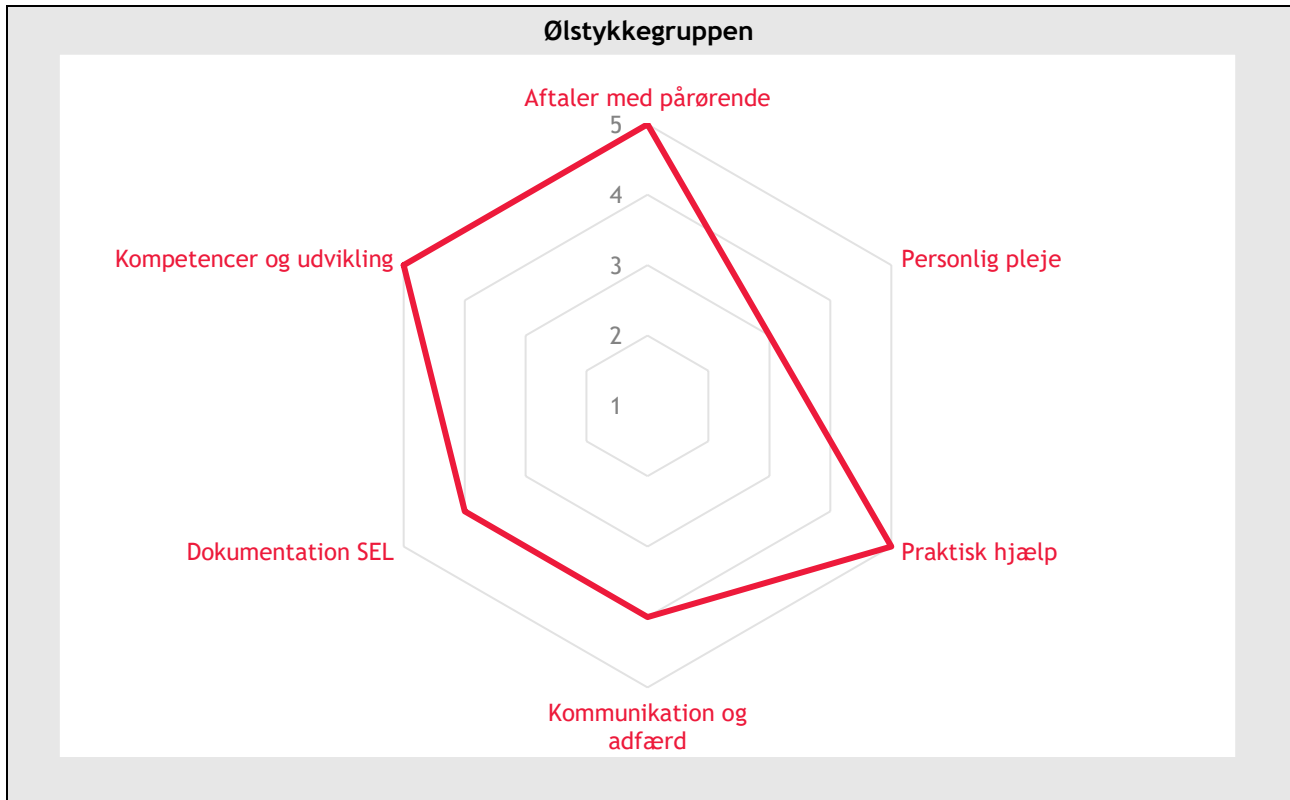
1.5 INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

Bemærkning	Anbefalinger
<p>Egedalgruppen</p>	
<p>Bemærkninger: <u>Personlig pleje</u> Tilsynet bemærker, at to borgere/pårørende nogle gange oplever, at hjælpen leveres med stort tids-spænd, hvilket blandt andet betyder, at der ikke er et passende interval mellem måltiderne. Tilsynet bemærker, at to borgere/pårørende oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og en pårørende oplever, at medarbejderne ikke altid kender til opgaverne.</p>	<p>Anbefalinger: <u>Personlig pleje</u> Tilsynet anbefaler, at leder afstemmer forventninger med borgerne omkring leveringstidspunkt og evt. drøfter mulige løsninger med de konkrete borgere, så borgernes ønsker til tidligere morgenmad og frokost kan imødekommes. Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har fokus på at sikre kontinuitet i opgaveløsningen, og at alle</p>

<p>Tilsynet bemærker, at en pårørende til en borger oplever, at indgåede aftaler ikke altid overholdes, og pårørende er uforstående over for indsatserne vedrørende den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at der ikke tilstrækkelig dialog med planlægger omkring ruter.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at der er behov for øget koordinering med hjemmesygeplejen, fx i forhold til planlægning.</p>	<p>medarbejdere er grundigt introducerede til borgerne og opgaver.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder følger op og forventningsafstemmer med den konkrete pårørende i forhold til indsatser og overholdelse af aftaler.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med medarbejdere, drøfter hvordan de sikrer det gode samarbejde omkring borgerne for at styrke kontinuiteten i opgaveløsningen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder i dialog med ledelsen i hjemmesygeplejen drøfter, hvordan det gode samarbejde om borgerne kan styrkes.</p>
<p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger har kendskab til interne organisatoriske forhold og udfordringer i hjemmeplejegruppen.</p>	<p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at medarbejderne overholder deres tavshedspligt.</p>
<p><u>Dokumentation SEL</u></p> <p>Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At en besøgsplan mangler opdatering på enkelte områder. • At der i to tilfælde, hvor der er bevilget opfølgning på vægt, mangler handlingsanvisning på indsatsen og dokumentation for vejning. 	<p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at dokumentationen er fyldestgørende og opdateret.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder sikrer dokumentation for vægt, og i den forbindelse, i samarbejde med hjemmesygeplejen, sikrer, at der foreligger handlingsanvisninger på de bevilgede indsatser.</p>





**Bemærkninger:**Personlig pleje

Tilsynet bemærker, at der er tre borgere, der italesætter udsving i leveringstidspunkter, hvor det er mest udtalt i aftenvagten.

Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at det kun er enkelte medarbejdere, der kan hjælpe borger med kropsbærent hjælpemiddel, og at borger ikke får hjælpen, når det er øvrige medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at enkelte medarbejdere i aftenvagten ikke serverer det, der er aftalt med borger.

Anbefalinger:Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer kontinuitet i levering af hjælpen i aftenvagten.

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne er oplært i påsætning af kropsbårne hjælpemidler.

Tilsynet anbefaler, at leder følger op i den konkrete sag og sikrer, at borger får den hjælp, borger ønsker, og som er beskrevet i besøgsplanen.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at nogle medarbejdere behandler borger ligeværdigt, og når der fx er to personer i hjemmet, italesættes indimellem travlhed.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og sikrer, at alle medarbejdere tilgår borgerne med professionel kommunikation og adfærd.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der er mangler i forhold til:

- At der i tre journaler på enkelte områder kun er delvis sammenhæng mellem helbredsoplysninger og FMK, og der ikke ses en fælles systematik
- At der i en journal mangler en enkelt opdatering i generelle oplysninger
- At der i to journaler mangler opdatering af funktionstilstande, herunder at der i en journal ikke er udfyldt borgers ønsker og mål.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har fokus på, at journaler er fyldestgørende og opdaterede, herunder følger op, og i samarbejde med myndighed sikrer, at funktionstilstande er opdaterede.

AjourCare	
<p>Bemærkninger</p> <p><u>Dokumentation SEL</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der er enkelte mangler i dokumentationen i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der i tre journaler på enkelte områder kun er en delvis sammenhæng mellem helbredsoplysninger og FMK, og at der ikke ses en fælles systematik. • At der i en journal ikke er opdateret under aktuel triagering. • At funktionstilstande i to journaler ikke er opdaterede med borgernes ønsker og mål, og ligeledes er vurdering af borgerne kun delvist udfoldet. 	<p>Anbefalinger</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på journalføring, herunder at der arbejdes med en fælles systematik, samt at det sikres, at alle journaler er opdaterede.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder følger op, og i samarbejde med myndighed sikrer, at funktionstilstande er opdaterede og fyldestgørende.</p>
<p><u>Kompetence og udvikling</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at leverandøren har flere ikke sundhedsuddannede medarbejdere ansat.</p>	<p><u>Kompetence og udvikling</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren har fokus på at rekruttere medarbejdere med social- og sundhedsuddannelse.</p>

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, og at der er mulighed for personlig udvikling. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse, der er afpasset målgruppen som sådan, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn.

Interviewguides vil være målrettet det enkelte tilbudstype. De tilsynsførende vil have en faglig baggrund som er relevant inden for det pågældende tilsynsområde. Således vil tilsynet også med hensyn til dokumentation have viden om og erfaring med at gennemgå og vurdere dokumentationen uanset område.

2.3 VURDERING

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten

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

3. BILAG 1-4

Se vedlagte tilsynsrapporter.

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.