



Tilsynsrapport Egedal Kommune

Hjemmepleje privat
AjourCare

Anmeldt tilsyn
Oktober 2023



Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og Adresse: AjourCare, Egedal Centeret 83, 3660 Stenløse

Leder: Områdeleder Charlotte Bigum Christensen

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 3. oktober 2023

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Områdeleder og daglig leder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation for tre borgere

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelse om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Egedal Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje AjourCare. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen uvildigt udtrykt tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Egedal Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet mangler inden for dokumentation.

I forhold til aftaler med pårørende ses det ikke dokumenteret, hvilke aftaler der er i forhold til borgernes netværk/pårørende, dog ses der enkelte aftaler dokumenteret i borgernes besøgsplaner.

Tilsynet vurderer, at den pleje, omsorg og praktiske støtte, som borgerne modtager i hjemmeplejen, leveres med en god faglig kvalitet. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen, og borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver. Borgerne er ligeledes tilfredse med den praktiske hjælp. Leverandøren har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over deres tilgang til sundhedsfremmende og rehabiliterende arbejde.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser

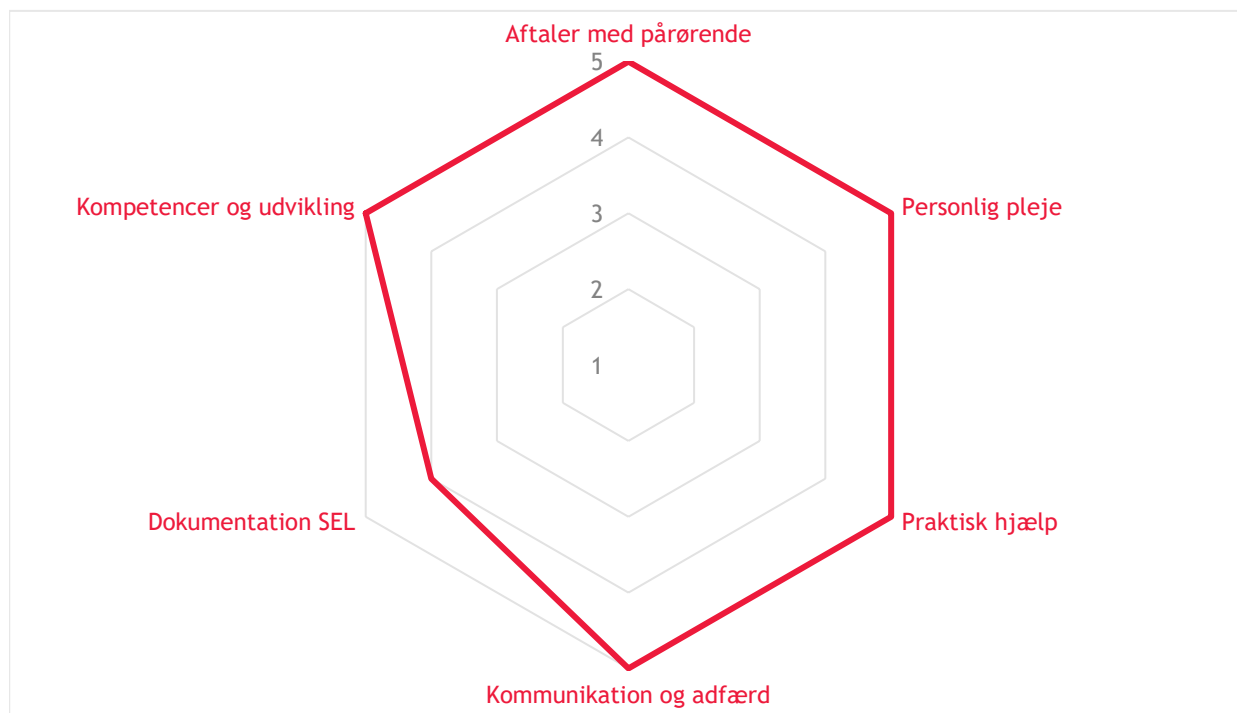
Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever en imødekommende kultur. Medarbejderne og ledelsen redegør for, at de har fokus på kommunikation, hvor medarbejderne har tillid til hinanden, og at de har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring er mangler, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der et tæt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje i forhold til udvikling af de sundhedsfaglige opgaver.

2.2 Score

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



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation</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><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>

2.4 Aktuelle vilkår

Tilsynet er oplyst, at områdeleder har overordnet ledelse af fritvalgsområdet i en række kommuner. Firmaet har, ud over fritvalgsområdet, en afdeling med vikarservice og en afdeling, der løser opgaver hos respiratorpatienter på delegation fra Respiration Center Øst.

Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn er ansat en daglig leder/planlægger i afdeling Egedal. Ligeledes oplyser ledelsen, at der nu er igangsat en række tiltag til udvikling af afdelingen, herunder implementering af triagering, triagemøder og borgerkonferencer med fast deltagelse af en hjemmesygeplejerske og en visitator. Det lokale kvalitetsråd har fokus på UTH, hvor de på kvalitetsmøder gennemgår UTH og udarbejder løsningsforslag med handleplan og punkter til fælles læring.

I forhold til dokumentation har der siden sidste tilsyn været undervisning i plenum af alle medarbejdere, og derudover en-til-en sidemandsoplæring. Alle journaler er gennemgåede og opdaterede, og der er nu indført løbende journalaudit, hvor der er særligt fokus på opdatering af journaler, fx i forbindelse med overdragelse af opgaver fra hjemmesygeplejen. Ledelsen redegør for, at der er stabilitet i medarbejdergruppen, hvilket er med til at give kontinuitet i opgaveløsningen. I forhold til anbefalingen omkring oplæring af ufaglærte medarbejdere, der udfører personlig pleje, bliver de undervist i udførelse af basale plejeopgaver, herunder introduktion til de enkelte borgere.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der et tæt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje i forhold til udvikling af de sundhedsfaglige opgaver.

2.5 Vurdering i forhold til temaer

2.5.1 Aftaler med pårørende

Score: 5

Vurdering:

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

Vurderingen beror på, at leverandøren ikke er introduceret til temaet dokumentation af aftaler med pårørende.

Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen, at de i dialog med Visitationen aftaler fælles praksis og tilgang for dokumentation af aftaler med pårørende.

Dokumentation

I de tre gennemgåede journaler ses der ikke systematisk dokumentation for aftaler med pårørende. Hos en borger ses der beskrivelse i besøgsplanen og under medicin.

Interview med borgere

En af de besøgte borger tilkendegiver, at det er familien, der hjælper med nogle af opgaverne, men borgeren har ikke kendskab til, om det er noget, der er aftalt. En anden borger kan ikke besvare spørgsmålet. En borger tilkendegiver, at borgeren ikke har pårørende, der hjælper i hverdagen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de oplever at have god kontakt med borgernes pårørende, og der hvor de indgår aftaler med pårørende bliver det beskrevet i besøgsplanen,

og hvis der er aftaler, fx i forhold til afhentning af medicin, bliver det beskrevet i medicinmodulet.

2.5.2 Personlig pleje

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

En af borgerne kan kun delvist besvare spørgsmål under interviewet, men borgeren virker tilfreds. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har behov for. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. En af borgerne udtrykker, at det er helt utroligt og overvældende at kunne få hjælpen. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, hvor en borger tilkendegiver, at pårørende i hjemmet også hjælper borgeren med fx mad og måltider. Alle borgerne er trygge ved hjælpen, og en borger nævner at have brugt nødkaldet, fordi borgeren følte sig konfus, hvor der med det samme kom hjælp. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og at de får hjælpen som aftalt, og at hjælpen leveres af medarbejdere, de kender.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med medarbejder

Medarbejderne kan reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende og sundhedsfremmende tilgang. Det er daglig leder/planlægger, der udarbejder ruter, så de matcher opgaver, kompetencer og geografi, og medarbejderne fortæller, at de er i løbende dialog med planlægger. Der er kontaktpersonordning, og der køres med faste ruter, og alle medarbejderne kender alle borgerne, og når en medarbejder har fri, er det en fast kollega, der kører ruten. Alle medarbejderne møder ind på kontoret, hvor dagens ruter ligger klar på deres iPad. Medarbejderne drøfter dagen ved indmøde, og de justerer planer efter behov. Til frokost samles alle medarbejderne og følger op på dagen. I forhold til sundhedsfremmende indsatser er der implementeret triagering, hvor der triageres dagligt, og en gang om ugen er der triagemøde med deltagelse af en hjemmesygeplejerske. Derudover er der en gang om ugen borgerkonference, hvor visitator også deltager, og hvor der i fællesskab følges op på ændringer i borgernes behov. Medarbejdernes fokus er på, at alle borgerne skal gøre så meget som muligt, hvor de støtter og guider borgerne og kompenserer, hvor borgerne ikke selv kan. Til borgere med kognitive problemstillinger er der mulighed for at inddrage gruppens demenskonsulent eller Demens Task force.

2.5.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

En borger kan ikke besvare spørgsmål. De to borgere er tilfredse med rengøringen, og begge borgere fortæller, at de får gjort rent hver anden uge. Begge borgere oplever, at medarbejderne tilbyder daglig oprydning, fx at de tager skrald med ud.

Observation

Der er generelt en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte, dog bemærkes det, at der i en bolig er urinlugt.

Tilsynet er efterfølgende oplyst, at der er visiteret til daglig ekstra rengøring til borgeren, hvor der er observeret urinlugt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er to faste medarbejdere, der har rengøringsopgaverne hos de borgere, der udelukkende får hjælp til rengøring. Plejemedarbejderne har helhedspleje hos de borgere, de kommer hos. For at være færrest mulige medarbejdere hos borgerne, har de to medarbejdere, der varetager rengøringen, dog enkelte basale opgaver ud over dette, fx at anrette og servere maden, når de alligevel er i hjemmet. De to faste medarbejdere, der kører rengøringsborgerne, deltager i triagemøder og borgerkonferencer. Daglig oprydning ligger i tilknytning til de daglige opgaver, og er der særlige behov, bliver der visiteret til ekstra indsatser.

2.5.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

En borger kan ikke besvare spørgsmål, men borgeren udtrykker, at der ikke er noget at klage over. Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Borgerne siger fx, at de er søde og omsorgsfulde, og at de også meget hjælpsomme. En borger siger spøgefuldt om omgangstone: ”Ja ja, det er nemt, jeg kan ikke høre, hvad de siger, fordi jeg ikke bruger mit høreapparat”.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de møder borgerne med nærvær, og at de er meget opmærksomme på at være positive og møde borgerne individuelt samt at have en tydelig kommunikation. Ligeledes oplyser medarbejderne at, hvor der er særlige forhold, bliver det noteret i besøgsplanen.

Medarbejderne tilkendegiver, at de har et godt samarbejde, hvor der er plads til kollegial feedback.

Observation

Under interview med medarbejderne observeres der en respektfuld adfærd og kommunikation.

2.5.5 Dokumentation SEL

Score: 4

Vurdering:

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

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard med få mangler, som blandt andet vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats i samarbejde med Visitationen. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation, og hvor det er aktuelt livshistorie. Dog bemærkes det, at der i tre journaler på enkelte områder kun er delvis sammenhæng mellem helbredsoplysninger og FMK, og at der ikke ses en fælles systematik. Der er funktionsevnetilstande med indsatser og beskrivelse af borgernes ønsker og mål, men der mangler opdatering i to journaler af funktionsevnetilstande og beskrivelser af borgernes ønsker og mål. Herudover er vurderingen af borgerne kun delvist udfoldet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og overskueligt i besøgsplanen, og der tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses målinger på relevante borgere og borgerne er triagerede, dog mangler der på en borger dokumentation for opfølgning på borgerens triagering. Borgere, der er habituelle, markeres ikke med triagering.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle medarbejderne har ansvar for den løbende dokumentation, og der er ansvarsfordeling ud fra medarbejdernes kompetencer, herunder kontaktperson. Visitationen udfylder og opdaterer funktionsevnetilstande. Ved borgerkonferencer og triagemøder opdateres journalen. Der er fast afsat tid til dokumentation.

2.5.6 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Vurderingen beror på, at leverandøren har ansat flere medarbejdere uden sundhedsfaglig uddannelse.

Interview med ledelsen

Ledelsen redegør for, at afdelingen udgør en del af virksomheden, hvor områdeleder har ansvaret for flere afdelinger, og at der i afdelingen Egedal er ansat en daglig leder, som også er planlægger og ansvarlig for de sundhedsfaglige opgaver, herunder samarbejdet med hjemmesygeplejen både i daglig praksis og i forhold til tematiseret undervisning. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsmedarbejdere og medarbejdere med erfaring inden for området. Ikke uddannede medarbejdere arbejder i følgeskab med fast uddannede medarbejdere, fx kører de med i aftenvagten som anden person, og de kører madbesøg alene.

Ledelsen oplyser, at virksomheden har et kvalitetsråd, som er overordnet forankret, og hvor hver afdeling har kvalitetsmøder. Der arbejdes ud fra et "kvalitetsårshjul" med fastlagte temaer. Daglig leder er ansvarlig og tovholder for undervisning, fx i samarbejde med hjemmesygeplejen. Der arbejdes systematisk med kompetenceafklaring og

dokumentation på kompetenceskemaer. Aktuelt arbejder leverandøren kun med grundlæggende opgaver, men de er i dialog med kommunen i forhold til at overtage medicin-dispensering hos borgere, der er i stabile forløb.

Alle nye medarbejdere gennemgår fast introduktionsprogram, herunder oplæring i basale opgaver og introduktion til alle borgerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at der er gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, blandt andet med tværfaglig sparring i forskellige mødefora og i direkte tilknytning til borgernær praksis, fx i samarbejde med hjemmesygeplejersken. Ligeledes er der altid mulighed for at kontakte daglig leder eller en kollega, hvis man er i tvivl om en problemstilling. Derudover er der temaundervisning. Ved delegerede opgaver bliver der udarbejdet kompetencekort.

2.6 Vurderingsskema

I tilsynene i Egedal Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <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 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.

