

# Tilsynsrapport Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen  
Ældre og omsorg

Leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Vester

Anmeldt tilsyn  
Maj 2022

## Forord

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

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 oplysninger om BDO.

Med venlig hilsen



**Partneransvarlig**

*Birgitte Hoberg Sloth*

*Partner*

*Mobil: 28 10 56 80*

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



**Projektansvarlig**

*Margit Kure*

*Senior Manager*

*Mobil: 24 29 50 72*

*Mail: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)*

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



# 1. OPLYSNINGER

Oplysninger om hjemmeplejedistriktet og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Vester, Glentemosen 1, 2605 Brøndby
Leder: Leila Lavesen
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven §83 og 83a.
Dato for tilsynsbesøg: 30. maj 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Ledelsen og AMR.  Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens leder</li><li>• Tilsynsbesøg hos fem borgere, som har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet, en pårørende deltog ved besøg hos en borger</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for fem borgere i forhold til SEL (Servicelov)</li></ul> Tilsynet har desuden foretaget observationer hos borgerne.  Ledelsen har afslutningsvis fået en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske SD/DSH

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brøndby Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Hjemmeplejen Vester, kommunal leverandør af hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Det gennemførte tilsyn vedrører 2021.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, men hvor der er fundet enkelte mangler i journalføringen. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, dog oplever en borger, at der ikke altid er en tilstrækkelig hygiejnisk personlig pleje, og at enkelte medarbejdere ikke udviser professionel kommunikation.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder metodisk med kerneopgaven, herunder en rehabiliterende og sundhedsfremmende 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. Der er ansat en ergoterapeut yderligere, bl.a. til at styrke den rehabiliterende indsats samt til at have fokus på samspil mellem faglighed og arbejdsmiljø i den praktiske hjælp.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos leverandøren:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der er enkelte mangler i forhold til dokumentationen, fx kunne helbredsoplysninger på to borgere udfoldes yderligere, og generelt er borgernes ønsker og mål for indsatsen ikke beskrevet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at den igangværende systematiske tilgang til dokumentationspraksis forsættes, samt at borgernes ønsker og mål for indsatsen fremadrettet indarbejdes.</p>
<p><u>Personlig pleje</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger er utryk ved at færdes i boligen, efter at nødkald er afvisiteret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at der ikke altid udføres nedre hygiejne i forbindelse med toiletbesøg.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen revurderer borgerens behov for nødkald med henblik på, at borger bliver tryk ved at færdes i boligen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på og sikrer, at der udføres nedre hygiejne, svarende til faglig standard.</p>
<p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger italesætter, at der indimellem er enkelte medarbejdere, som ikke kender borger, som ikke udviser en professionel kommunikation.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, at vikarerne er grundigt introducerede til professionel kommunikation og adfærd.</p>

## 2.3 AKTUELLE VILKÅR

### Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at der fortsat arbejdes målrettet med dokumentationspraksis i forhold til, at der på alle borgere er fyldestgørende generelle oplysninger omkring borgernes ressourcer, mestring, motivation og helbredsoplysninger. Desuden er der arbejdet med opbygning af struktur i døgnrytmeplanen, hvor modellen samtidig er lagt i Nexusteamet som forslag til fælles struktur for alle enheder. Der er systematisk Nexusundervisning i alle teams ved superbruger, og aktuelt er der en igangværende proces, hvor alle journaler rettes til med den aftalte struktur i døgnrytmeplanen. I forhold til anbefaling i konkret borgersag er der forventningsafstemt med borgeren, og der er fundet en løsning, hvor borgeren er tilknyttet et mindre team med faste medarbejdere.

Ledelsen oplyser, at der kontinuerligt er fokus på professionel kommunikation, og at der til stadighed i medarbejdergruppen arbejdes med de tre P'er, som står for balancen mellem Personlig-Privat og Professionel. Derudover har ledelsen haft dialog med vikarbureauer i forhold til forventninger til de medarbejdere, vikarbureauerne sender ud, herunder også i forhold til kommunikation.

I forhold til anbefaling om kompressionsbehandling har enheden gennemført et miniprojekt "Smerter i hjemmeplejen" for at afdække, hvordan smerter i forbindelse med opgaven med påsætning af støttestrømper nedsættes, hvilket blandt andet førte til, at alle medarbejdere blev undervist i korrekt brug af APV-hjælpemidler.

Alle tre hjemmeplejeområder har nu udvidet og ansat en ergoterapeut yderligere med henblik på at styrke den rehabiliterende indsats og ligeledes understøtte arbejdsmiljøet.

Hjemmeplejen er fortsat i gang med implementering af "I sikre hænder", og som et nyt tiltag vil området i samarbejde med diætist sætte fokus på den småtspisende ældre og ernæringsindsatsen.

Ledelsen oplyser, at der har været en enkelt klagesag det seneste år, som er håndteret. Der er fast praksis for håndtering af klagesager. Ligeledes er det fast praksis at områdeassistenterne fra det enkelte team har kontakt til nye borgere, hvor der blandt andet forventningsafstemmes.

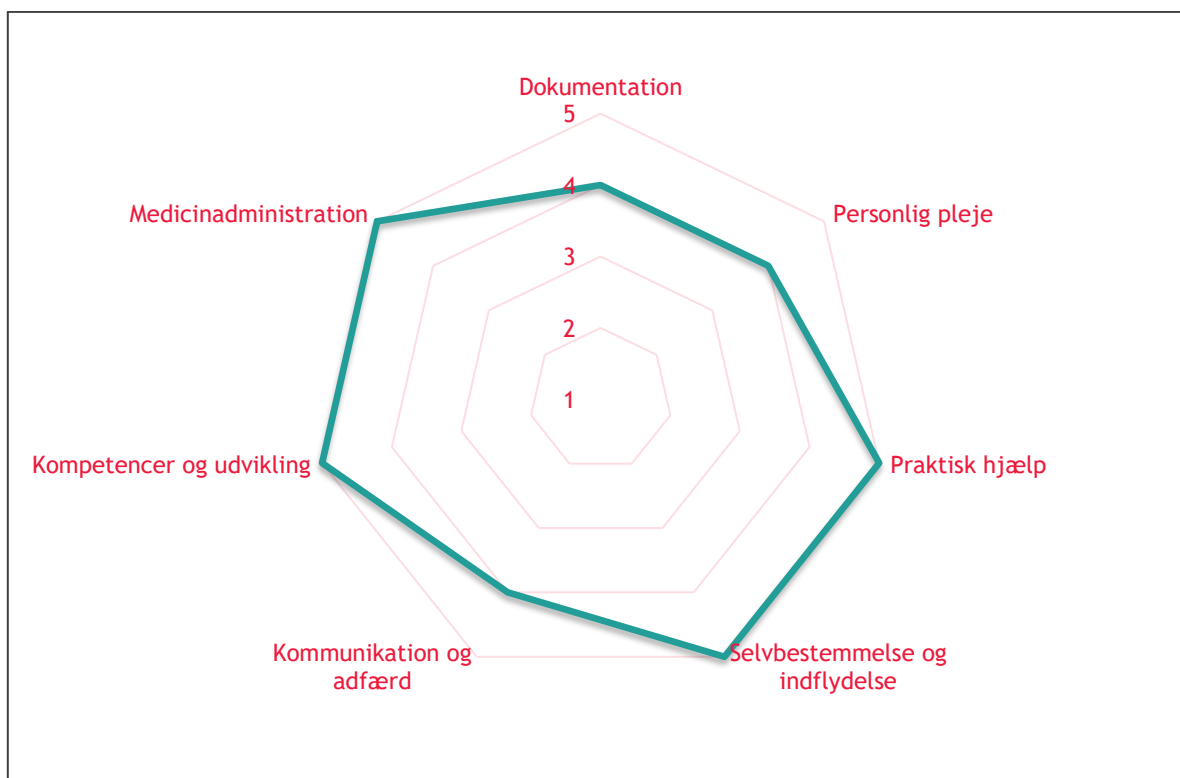
### Opfølgning fra sidste tilsyn

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 ansættelse af en ergoterapeut yderligere, blandt andet til at styrke den rehabiliterende indsats, og derudover også have fokus på samspil mellem faglighed og arbejdsmiljø i den praktiske hjælp.

## 2.4 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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.
Score: 4	<p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en god faglig og professionel standard og med få mangler i opfyldelsen. Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Der er udfyldt generelle oplysninger med beskrivelse af ressourcer, mestring, motivation og livshistorie. I enkelte journaler ses helbredsoplysninger delvist udfyldte. Der er opdaterede funktionstilstande, hvor der dog generelt ikke er beskrevet borgernes ønsker og mål for indsatsen. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er beskrevet evt. kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse. Der ses vægtmålinger, hvor det er relevant, og borgerne er triagerede.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling, og medarbejderne redegør for, hvordan der samarbejdes tværfagligt, bl.a. ved opstart af borgere, triagemøder og reabforløb.</p>

	<p>Alle medarbejdere er ansvarlige for den løbende opdatering, og der er fast praksis for opfølgning. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder, og de dokumenterer tidstro.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, dog er der en borger, der italesætter at være utryk ved, at borgers nødkald er afvisiteret. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen, og de oplever at få leveret de visiterede indsatser til plejen, dog er der en borger, der italesætter, at nedre hygiejne ved toiletbesøg ikke altid udføres. Alle borgere fortæller, at de på forskellig vis klarer dele af hverdagens opgaver, bl.a. den daglige personlige pleje.</p> <p>En borger tilkendegiver, at hjælpen indimellem kommer med et stort tidspænd, og samme borger efterspørger at kunne have en fast medarbejder. Tilsynet er efterfølgende oplyst, at borger har to faste medarbejdere, og at tidspændet hænger sammen med borgerens hjælp til medicinadministration. Tilsynet har drøftet med ledelsen om muligheden for at ændre på medicineringstidspunktet kunne afhjælpe borgerens oplevelse.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Områdeassistenter udarbejder kørelister, hvor der er fokus på, at det er faste medarbejdere, som kommer hos borgerne, blandt andet er der et enkelt "specialteam", som varetager opgaver hos borgere, hvor der er særlige komplekse problemstillinger. Kørelister tilpasses ved indmøde ud fra borgernes aktuelle tilstand, kompetencer og relationer. Områdeassistent og gruppeleder deltager altid ved indmøde. Medarbejderne redegør for praksis og det tværfaglige samarbejde omkring § 83a forløb og ligeledes for, hvordan de arbejder med TOBS og triagering, hvor de har faste tværfaglige møder både i forhold til rehab-forløb og triage.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og de tilkendegiver at modtage den hjælp, som de er visiterede til. Flere giver samtidig udtryk for, at det kommunale serviceniveau ikke opfylder deres behov, og at de derfor på forskellig vis kompenserer for dette.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil.</p>

	<p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for den praktiske hjælp til borgerne, hvor der er fokus på helhedspleje og på den rehabiliterende tilgang. Borgerne inddrages mest muligt i hjælpen, og borgerne støttes og guides til selv at være aktive. En borger er bevilliget rehab-forløb til oprydning i boligen.</p>
<p>Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er tilfredse med deres samlede situation, og borgerne oplever, at de er medinddraget og har selvbestemmelse. Flere borgere nævner, at de taler med medarbejderne om, hvordan de gerne vil have hjælpen, fx fremhæver en borger at være respekteret i forbindelse med oprydning i boligen nu, hvor det er hjemmeplejen, der skal hjælpe borger, hvor det tidligere var en anden kommunal funktion, der bistod borger.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse. Medarbejderne oplyser, at de lytter og spørger ind til samtykke, fx hjælpemidler, eller når borgerne får hjælp til indkøbsordningen. Ligeledes vægter medarbejderne, at det er borgernes hjem, og medarbejderne respekterer, hvis borgerne fx siger nej til en indsats.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever omgangstone og adfærd som anerkendende. En borger fremhæver, at alle er søde og kan udholde borgerens humor. Dog italesætter en borger, at der indimellem er enkelte medarbejdere, som ikke kender borgeren, som ikke udviser en professionel kommunikation, når der er to om opgaven. Borgeren giver eksempler på, at der tales hen over hovedet på borgeren, og ligeledes, at der tales om private ting, hvilket borgeren oplever som ubehageligt.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, hvad der lægges vægt på i kommunikation og i samarbejdet med borgerne, bl.a. altid at møde borgerne positivt og tage afsæt i det, som er vigtigt for den enkelte borger. Desuden tilkendegiver medarbejderne, at professionel kommunikation løbende italesættes, og de oplever, at de har en god feedback kultur, hvor de kan tage emner op med hinanden.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>



<p>Tema 6: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Ledelsen redegør reflekteret for at medarbejdergruppen er bredt tværfagligt sammensat med sygeplejersker, ergoterapeuter, social- og sundhedsmedarbejdere og en demenskonsulent, som er uddannet pædagog. Der samarbejdes med vikarbureau, og så vidt muligt er det faste vikarer, der kommer og supplerer op i weekends, hvor man har valgt at tilgodese medarbejdernes ønske om at arbejde hver tredje weekend. Aktuelt er alle stillinger besat. Ledelsen er optagede af at kompetenceudvikle medarbejderne, og ledelsen arbejder med fast årshjul med undervisning i en række aktuelle faglige temaer. Der arbejdes systematisk med indsatskataloger og kompetencekort. Som en del af den løbende faglige udvikling og oplæring kører alle assistenter en dag med en sygeplejerske. Alle elever har fast undervisningsdag hver uge, hvor en af temaets assistenter er ansvarlig for at undervise, og tilsvarende er der undervisning af assistenter hver femte uge, hvor det er en sygeplejerske, der underviser.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for gode sparringsmuligheder i daglig praksis og ved de faste tværfaglige møder samt i det daglige indmøde. Derudover er der mulighed for løbende kompetenceudvikling, og indsatskataloget anvendes systematisk ved delegering af opgaver, hvor medarbejderne får dokumentation på kompetencekort. Desuden er der mulighed for inddragelse af andre faggrupper i det tværfaglige samarbejde, fx diætist og demensspecialist.</p>
<p>Tema 7: Medicinadministration</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Alle borgerne er meget tilfredse med hjælpen til medicin, og borgerne oplever, at de får medicinen, som de ønsker. Alle borgerne får hjælp til medicindispenisering (en borger er på dosisrulle), og tre af borgerne får hjælp til udlevering.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet konstaterer, at der er korrekt kvitteret for udlevering af medicin de seneste 24 timer.</p>

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Brøndby Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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.