

# TILSYNSRAPPORT ROSKILDE KOMMUNE

SUNDHED OG OMSORG

FRITVALGS OMRÅDET

PRIVAT LEVERANDØR EGEDAL



Uanmeldt tilsyn

November 2019



# 1. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Egedal, privat 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 er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser, samt at der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og på at hjælpen i de daglige opgaver leveres efter en rehabiliterende tilgang.

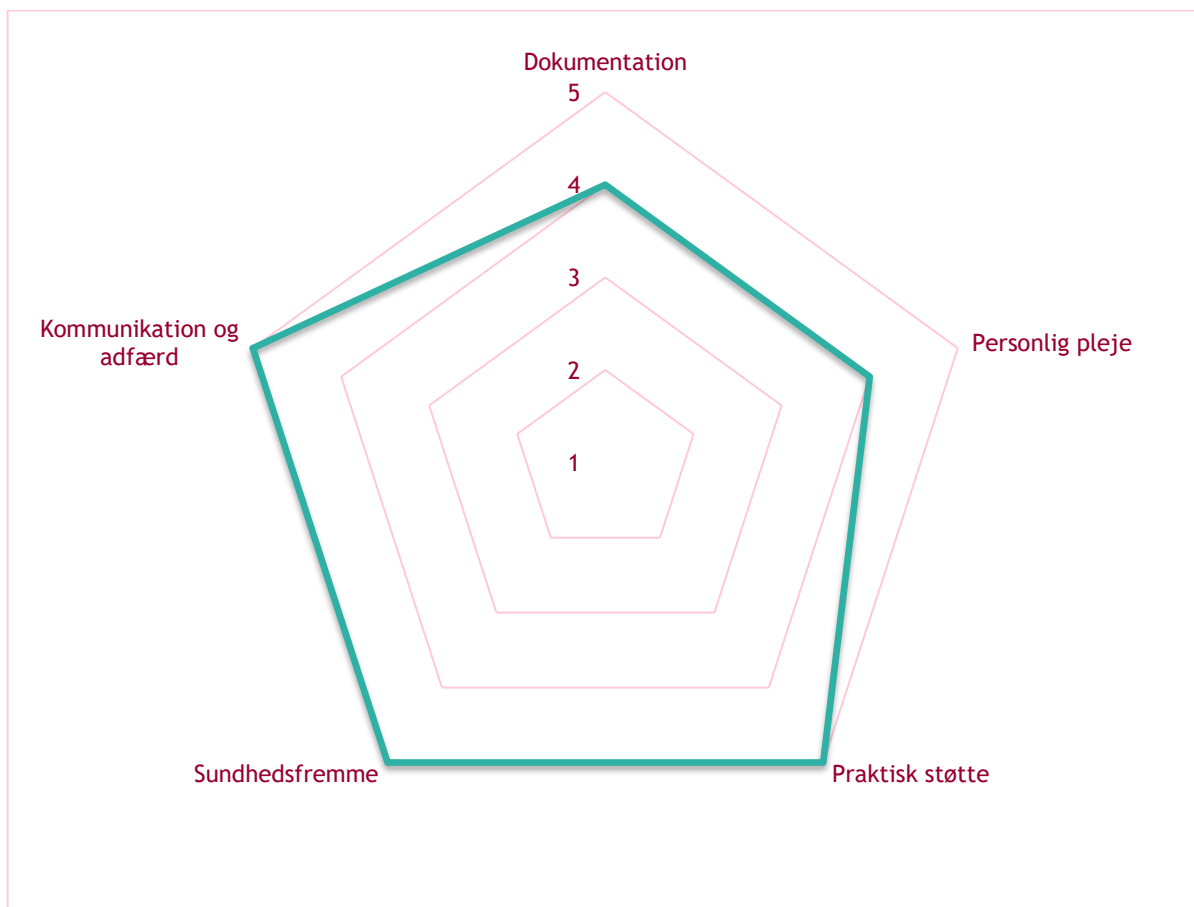
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med tilfredsstillende faglig kvalitet.

## 1.2 SCORE

For hvert overordnede 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.

## 1.3 VURDERING



## 1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationspraksis, herunder i samarbejde med sygeplejen at sikre, at der på alle borgere er opdaterede helbredsoplysninger, tilstande, indsatser og handlingsanvisninger, samt at de generelle oplysninger om borgernes ressourcer, mestring, motivation osv. udfyldes. Ligeledes anbefales en fortsat dialog med Roskilde Kommune med henblik på, at alle medarbejdere kan tilgå borgernes dokumentation mobilt.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på praksis og procedure for kompressionsstrømper, og ligeledes sikrer, at vikarer/afløserne er introduceret til opgaverne, så borgerne oplever kontinuitet i hjælpen.

## 1.5 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med souschef og administrativ medarbejder. Siden sidste tilsyn er der arbejdet systematisk og målrettet med dokumentationspraksis, hvor fokus har været gennemgang af døgnrytmeplaner og i nogen grad tilstande, indsatser og handlingsanvisninger. Det er dog ikke lykkedes at finde en løsning, så alle medarbejdere kan tilgå borgernes dokumentation på mobile enheder, så det er stadigvæk praksis, at medarbejderne noterer ændringer i en bog på kontoret, og administrative medarbejdere skriver dette ind i Nexus samt opretter eventuelle advis osv. Tilsynet er oplyst, at der er en igangværende dialog med Roskilde Kommune med henblik på at finde en løsning på problemstillingen.</p> <p>Tilsynet er ligeledes oplyst om, at Roskilde Kommune af ressourcehensyn ikke længere tilbyder tværfaglige koordineringsmøder, og til borgere, som udelukkende visiteres til rengøring, udføres ikke sygeplejefaglig udredning. Den sundhedsfaglige indsats understøttes blandt andet af et meget fint samarbejde med hjemmesygeplejerskerne og med palliativt team. Derudover har Egedal ansat en sygeplejerske, som arbejder med udvikling og kvalitet i den sundhedsfaglige indsats, og der holdes fast møde for alle medarbejdere hver 14. dag, hvor aktuelle temaer tages op, og hvor der er mulighed for sparring.</p>
Opfølgning
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op anbefalinger givet ved tilsynet i 2018.

## 1.6 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet er oplyst, at Egedal arbejder med døgnrytmeplanen, og at tilstande, indsatser, indsatsmål, handlingsanvisninger og generelle oplysninger oprettes i samarbejde med sygeplejen og visitationen.</p> <p>Der er gennemgået dokumentation på fem borgere. På alle borgere er der helbredsoplysninger, og der er generelt oprettet tilstande, indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, dog mangler enkelte opdateringer både på service- og sundhedslovsydelser. Døgnrytmeplanen er beskrevet handlevejledende og tager udgangspunkt i borgernes ressourcer og beskriver ligeledes behov for støtte og struktur i forhold til særlige problemstilling både fysiske og kognitive.</p> <p>Medarbejderne skriver notater i en bog på kontoret, hvor administrative medarbejdere sørger for at opdatere i journalen, herunder at døgnrytmeplanen justeres i takt med ændringer i borgernes tilstand. Døgnrytmeplan og medicinliste forefindes fysisk i borgernes hjem.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Personlig pleje  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har besøgt fire borgere, den femte borger var ikke hjemme.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, dog bemærker tilsynet, at en borger, som bruger kompressionsstrømper, ikke får hudpleje, når strømperne tages af. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen og med de ydelser, de modtager, og tilkendegiver, at de får den aftalte hjælp. En borger nævner dog, at hun oplever, at når det ikke er faste medarbejdere, har vikaren ofte ikke tilstrækkeligt kendskab til opgaverne, og det påvirker borger og kan gøre hende mindre tryk. En anden borger er til gengæld meget positiv over, at når det er vikarer, er de også faste, som er inde i opgaverne.</p> <p>Medarbejderne får i hver vagt udleveret køreplan med overblik over opgaverne hos de enkelte borgere og tilgår detaljerede oplysninger i døgnrytmeplanen.</p>

	<p>Ved indmøde gives medarbejderne oplysninger mundtligt om aktuelle ændringer, og der læses i notatbogen. Medarbejderne har faste borgere og er opmærksomme på at videregive nyttige informationer til kolleger, hvis de ikke selv skal hjælpe borgerne. Medarbejderne savner de tværfaglige konferencer med gennemgang af borgernes rehabiliteringsmål. I dagligdagen indgår den rehabiliterende tilgang i de enkelte opgaver, dog arbejdes der ikke længere med rehabiliteringsplaner (konsekvens af, at de tværfaglige koordineringsmøder er ophørt).</p> <p>Borgerne er velsoignerede og velplejede.</p> <p>En borger oplyser til tilsynet, at hun er bekymret, fordi kloak og afløb i lejligheden skal totalrenoveres, og det betyder blandt andet, at der ikke er adgang til toilet og bad, som i stedet tilbydes i en skurvogn på græsplænen. Borger anbefales at kontakte visitationen og leverandør med henblik på midlertidig hjælp. Tilsynet har videregivet borgers bekymring til leverandøren, som vil understøtte borger, når det bliver aktuelt.</p>
<p>Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp og flere nævner, at medarbejderne gør mere, end de skal, og at de møder stor fleksibilitet. Flere borgere fortæller, at de selv deltager i opgaverne.</p> <p>Den praktiske hjælp er beskrevet i døgnrytmeplanen og leveres overvejende af et team af medarbejdere, som udelukkende arbejder med rengøring.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p>
<p>Sundhedsfremme</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Kvalitets- og udviklingssygeplejersken underviser i triagering, og medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med triagering. De anvender et skema, hvor ændringer scores. Der er fast praksis for kontakt til hjemmesygeplejen. Derudover er der fokus på, at borgerne får deres mad, f.eks. at medarbejder sidder hos borger, som er småtspisende, og sikrer, at hun får spist maden.</p> <p>Der er taget hånd om observerbare risici hos den enkelte borger</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform og er meget tilfredse, med særligt de faste medarbejdere, og flere borgerne fremhæver, at de faste medarbejdere er meget kompetente. Borgerne har forskellige tilkendegivelser i forhold til medarbejderkontinuitet, hvor nogle er meget tilfredse med, at det ofte er faste medarbejdere, som kommer, og hvor andre oplever, at der i perioder kommer forskellige i dagvagt, men hvor det i aftenvagten er faste, som kommer.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for den individuelle tilgang, at de er lyttende, nærværende og møder borgerne med godt humør og en positiv tilgang og respekterer borgernes selvbestemmelse.</p>

# OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

## 1.7 GENERELLE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Egedal Hjemmeservice, Svalebækvej 6a, 3650 Ølstykke
<b>Leder</b>
Virksomhedsleder Maria Kongsaa
<b>Antal besøgte borgere</b>
Fire ud af fem udvalgte
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 20. november 2019, kl. 8.30
<b>Deltagere i interviews</b>
Souschef, administrativ medarbejder, fire borgere og tre medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
ELSE MARIE SEEHUSEN  
Manager  
m: 4189 0179  
e: ems@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*