



# Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg  
Fritvalgsområdet  
Privat leverandør Egedal

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Egedal hjemmeservice, Svalehøjvej 6, 3650 Ølstykke
Leder: Maria Kongsaa
Antal besøgte borgere: 5
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. oktober 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ledelse</li><li>• Fem borgere</li><li>• Fem medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Egedal Hjemmeservice, 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.

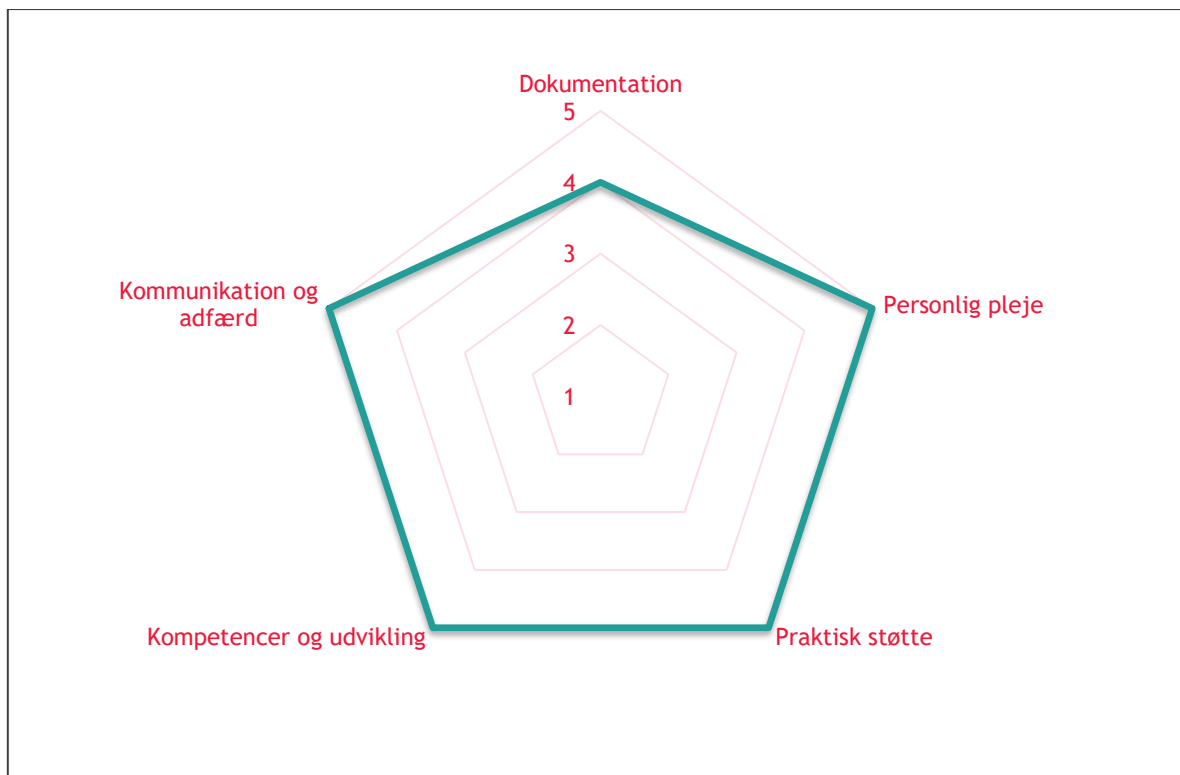
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for de faglige indsatser og daglig praksis.

### 2.2 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.



## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
<p>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationspraksis, herunder at der på alle borgere er opdaterede helbredsoplysninger, tilstande, indsatser og handlingsanvisninger, samt at de generelle oplysninger om borgernes ressourcer, mestring, motivation udfoldes med et helhedsindtryk af borgeren. Ligeledes anbefales, at særlige oplysninger i forhold til eventuelle kognitive problemstillinger beskrives.</p>

## 2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen fortæller, at der siden sidste tilsyn fortsat er arbejdet med dokumentationspraksis, hvor der har været særligt fokus på at udfylde tilstande. Leverandøren er ikke kommet længere i processen med Roskilde Kommune i forhold til, at medarbejderne kan tilgå journal og kørelister på mobil adgang. Ifølge ledelsen er der jævnlige dialog med Roskilde Kommunes IT-afdeling, samt at opgaven nu ligger i kommunen.</p> <p>Som opfølgning på sidste tilsyn, fortæller leder, at der på de faste ugemøder tages forskellige faglige emner/temaer op, og her har kompressionsbehandling og støttestrømper været taget op, blandt andet, at medarbejderne skal være opmærksomme på, at det er en ordineret sundhedslovsydelse og behandlingen skal følge ordinationen.</p> <p>Ledelsen oplever, at samarbejdet med hjemmesygeplejen har udviklet sig positivt, og at det fungerer bedre med at få koordineret den samlede indsats.</p> <p>Ledelsen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen, som har krævet en betydelig informationsindsats til borgere og medarbejdere. Leverandøren er/har været koblet op på kommunens beredskab og tilkendegiver, at det har fungeret særdeles godt. Ifølge leder har de mange omlægninger og ny planlægning påvirket medarbejderne, hvor enkelte har været sygemeldte. Leverandøren har ikke haft medarbejdere smittet med COVID-19. Borgere smittet med COVID-19 håndteres af et særligt COVID-team under HTSH. Systematisk test af alle medarbejdere er opstartet og foretages af to medarbejdere, som er uddannede til test.</p>
Opfølgning
<p>Der er arbejdet med de givne anbefalinger fra sidste tilsyn. Dog vurderer tilsynet, at der er behov for at finde en tidssvarende løsning for mobil opkobling for at sikre tidstro dokumentation.</p>

## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation  Score: 4</p>	<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>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Afvigelser/ændringer noteres løbende på fysiske notater, som afleveres på kontoret ved vagtens slutning, hvorefter administrationen fører notatet ind i journalen. I alle hjem forefindes mapper med døgnrytmeplaner, medicinskema og afkrydsningsskemaer for besøg og medicin. Derudover har medarbejderne en til en opfølgning sammen med sygeplejersken med gennemgang af konkrete borgere.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig professionel standard og har få mangler. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysning, dog ses borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller, vaner og livshistorie i varierende grad beskrevet. Der er udfyldt tilstande med handleanvisninger, dog mangler enkelte opdateringer. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet specifikt og handlevejledende i døgnrytmeplanen og er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats. Særlige oplysninger er delvis beskrevet i forhold til borgers kognitive problemstillinger eller praktiske oplysninger med stor betydning for borgerne.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</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 hjælpen og tilkendegiver, at den svarer til deres behov og ligeledes, at det også er muligt at få mere hjælp. Dog har en borger en akut problemstilling i forhold til at hente den varme mad i nærliggende café, hvor caféens medarbejdere ikke har mulighed for at bringe maden til borger. Alle borgere er trygge ved hjælpen og giver udtryk for, at de er medinddraget i den daglige opgaveløsning og gør så meget som muligt selv.</p> <p>Borgerne er alle velsoignerede, svarende til habitus.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på kerneopgaven. Alle borgere triageres og gennemgås på ugemøde med en fast procedure for kontakt til hjemmesygeplejen ved ændringer. Desuden følges op på borgeres vægt. Rehabilitering indgår som en del af den daglige opgaveløsning. Udgangspunktet er, at hjælpen er mindst muligt kompenserende. Administrationen udarbejder kørelister, som dagligt udleveres til medarbejderne. Medarbejderne har faste borgere, og kontinuitet og den nødvendige pleje og omsorg sikres med blandt andet afsæt i døgnrytmeplanen, og hvor der er behov, lægges besked i dueslaget.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet borger med problemstilling i forhold til at få hentet den varme mad. Leverandøren vil straks følge op på dette.</p>
<p>Tema 3: Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Alle borgere modtager hjælp til rengøring og er meget tilfredse med hjælpen, hvor de møder stor fleksibilitet og fortæller, at de selv deltager i opgaverne.</p> <p>Den praktiske hjælp er beskrevet i døgnrytmeplanen. Under Coronasituationen har der været ekstra fokus på de hygiejniske principper.</p> <p>De besøgte hjem fremstår med en tilfredsstillende hygiejnisk standard, svarende til borgernes habitus.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</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 medarbejderne, som de synes er imødekommende, omsorgsfulde og meget positive. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld med plads til humor.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne.</p>

	<p>Det individuelle kendskab og tiden til at være nærværende og lytte til deres behov vægtes højt og ligeledes, at man engagerer sig i borgeren og deres pårørende og får skabt den gode relation.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling  Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Leverandøren varetager opgaver i flere kommuner og har medarbejdere, der løser opgaver i flere kommuner. En sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent har koordinerende og kliniske funktioner. Derudover er der ansat social- og sundhedsmedarbejdere. Der samarbejdes med kommunes hjemmesygepleje og fysio- og ergoterapeuter.</p> <p>Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde med kommunes hjemmesygepleje og har gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og på ugemødet og med ledelsen. Der er gode muligheder for løbende kompetenceudvikling og personlig udvikling. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort i forhold til delegerede opgaver.</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.

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Else Marie Seehusen  
Manager  
Mobil: 4189 0179  
Mail: [ems@bdo.dk](mailto:ems@bdo.dk)