



# Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg  
Fritvalgssområdet - Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Distrikt Skærbæk

Uanmeldt tilsyn

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 det konkrete center.

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.

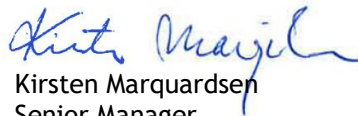
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



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



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmg@bdo.dk](mailto:kmg@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren
Navn og Adresse: Hjemmeplejedistrikt Skærbæk, Storegade 49, 6880 Skærbæk
Leder: Maibritt Monska
Antal besøgte borgere: Fire
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 7. december 2022, kl. 08.00 - 13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>Leder, fire borgere og tre medarbejdere, hvoraf to fungerer som gruppeledere samtidigt med, at de indgår i leveringen af ydelser.</li></ul> Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som tiltrådte ugen før tilsynet, samt den ene gruppeleder. Leder oplyser, at den tidligere leder fratrådte i maj måned, hvorfor lederkollega fra en anden hjemmeplejegruppe i samarbejde med de to gruppeledere og disponent har varetaget den daglige ledelse.</p> <p>Gruppeleder oplyser, at ledelse og medarbejdere har samarbejdet tæt i perioden med manglende øverste leder, og medarbejdergruppen beskrives som ansvarlige og stabile. Ifølge gruppeleder har fokus været rettet mod at sikre driften og kvaliteten af kerneydelser frem til ny leders tiltræden, hvorfor øvrige udviklingstiltag og en mere målrettet plan for kompetenceudvikling har været pauseret.</p> <p>Leder beskriver, at den kommende tid skal gå med at lære borgere, medarbejdere og kollegaer at kende med henblik på at vurdere behovet for kommende udviklingsprojekter og fokusområder. Leder oplyser, at kommende en-til-en samtaler med medarbejderne er højt prioriteret, og de vil blive afholdt i nærmeste fremtid. Leder reflekterer over, at samtalerne muligvis bliver MUS, da medarbejderne ikke har været til disse i en længere periode.</p> <p>Ingen stillinger er vakante, og fraværet, som normalt er lavt, er aktuelt præget af COVID-19 relateret fravær samt en langtidssygemeldt medarbejder, som dog er på vej tilbage. Ifølge gruppeleder er en lille gruppe af faste ufaglærte afløsere tilknyttede, hvoraf en i nærmeste fremtid påbegynder uddannelse inden for faget.</p> <p>Gruppeleder oplyser, at en klage fra pårørende angående mange skiftende medarbejdere er håndteret af ledelsen.</p>

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje Distrikt Skærbæk. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

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

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren yder borgerne stabil og kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Ledelsen arbejder målrettet på at sikre kvaliteten af kerneydelsen, som forsøges tilrettelagt med udgangspunkt i borgernes ønsker.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, hvor borgerne dog efterspørger mere kontinuitet i de leverede ydelser. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne.

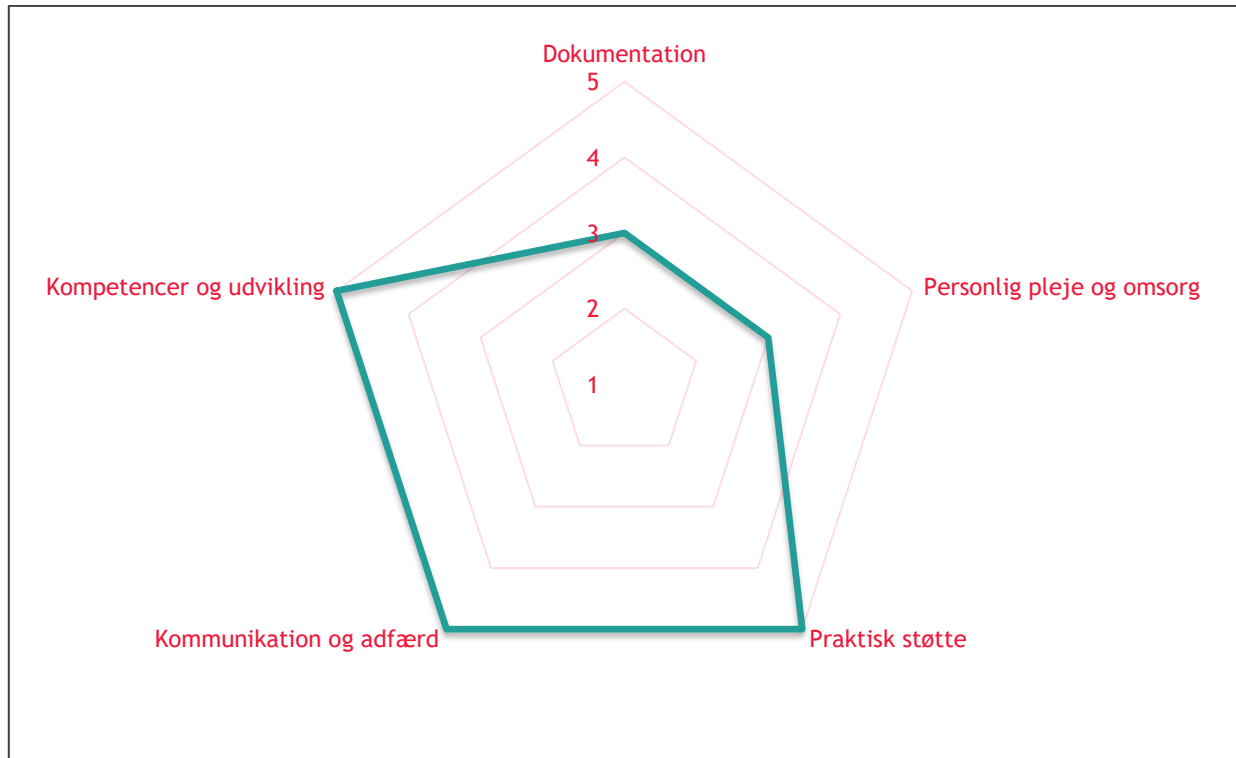
De fleste medarbejdere har gennemført akutuddannelsen, og de har i den forbindelse opnået nye handlekompetencer. Tilsynet vurderer dog, at det vil kræve en ledelsesmæssig indsats at sikre, at medarbejderne systematisk anvender kompetencerne i leveringen af kerneydelsen.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger vedrørende dokumentationen samt personlig pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, manglerne vil kunne udbedres med en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats.

### 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. (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.



## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation for fem borgere er gennemgået sammen med den ene gruppeleder. Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de oplyser om systematiske arbejdsgange, der sikrer opfølgning på faglige indsatser. Fx læses der advis og observationsnotater forud for besøg, ligesom der dagligt dokumenteres på borgere, der er triagerede gule eller røde.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, fraset en borgers aftenhjælp, som kun er delvist beskrevet. I et tilfælde mangler døgnrytmeplanen opdatering efter borgerens udskrivelse for flere måneder siden, ligesom en anden borgers særlige hensyn vedrørende nedsat hørelse ikke er beskrevet.</p> <p>Generelle oplysninger er i fire tilfælde enten ikke udfyldte eller mangler opdatering, fraset livshistorie, som er opdateret i to tilfælde.</p> <p>Funktionsevnetilstande afspejler, fraset enkelte mangler, borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredsoplysninger og helbredstilstande, som ifølge ledelsen er sygeplejerskens ansvarsområde, fremstår i varierende grad opdaterede. I fire tilfælde er helbredsoplysninger enten ikke beskrevet eller mangler opdatering. Helbredstilstande på uddelegerede SUL-ydelser er delvist opdaterede.</p>

	<p>Hos tre borgere mangler der dog oprettelse af enkeltstående indsatser i relation til en borgers sårbehandling, en anden borgers smerteproblematik og en tredje borgers ernæringsindsats. Handleanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser er ikke konsekvent oprettede, og ved fire borgere mangler der handleanvisninger på henholdsvis fragmin, kompressionsstrømper og medicinadministration.</p> <p>Dokumentationen for en borger i SEL §83a er opdateret med fyldestgørende beskrivelser af mål og progression, ligesom døgnrytmeplanen understøtter den rehabiliterende indsats for både dag og aften.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og den understøtter delvist de faglige indsatser samt visiterede ydelser.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og omsorg</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de faste medarbejdere, som de beskriver som stabile, dygtige og hjælpsomme, og samtlige medarbejdere anerkendes for deres imødekommerhed. To borgere tilkendegiver, at der kommer mange skiftende medarbejdere, hvor især de yngre og uerfarne ikke er bekendte med borgernes behov for hjælp, hvorfor borgerne bruger mange ressourcer på at oplære medarbejderne til opgaverne. En af borgerne oplyser, at der på en dag kan være op til fire forskellige medarbejdere.</p> <p>Leverandøren har fokus på at sikre kvalitet i kerneopgaven, og at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, fx understøtter kørelister, dagsedlen og opdaterede døgnrytmeplaner kontinuiteten. Medarbejderne har som udgangspunkt faste ruter, men de tilkendegiver, at borgernes udsagn om manglende kontinuitet kan skyldes, at de ved sygdom og ferie ikke altid har deres egen rute, ligesom de oplyser om en større udskiftning i medarbejdergruppen. Dette er videregivet til leder, som er bekendt med en anden medarbejders undren over u hensigtsmæssigt skift imellem kørelister.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres ansvar ift. at understøtte borgernes grundlæggende behov, og to gange ugentligt afholdes der refleksionsmøder, hvor borgernes triagering gennemgås sammen med sygeplejerskerne. På mødet drøftes der desuden sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, ligesom medarbejderne videndeler relevante observationer.</p> <p>Borgere i §83a modtager ydelser i tæt samarbejde med træningsenheden, hvor ergoterapeuten fungerer som tovholder på borgernes forløb. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, fx med fokus på at inddrage borgernes ressourcer samt motivere til hjælp til selvhjælp. Ergoterapeuten fungerer desuden som sparringspartner på borgere i §83a, og medarbejderne understøttes praksisnært i relevante tilfælde. Tilsynet har ikke talt med borgere i §83a forløb.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til ønsker og livsstil, og tilsynet bemærker, hvordan en sengeliggende borger har både selvadministrerende medicin, væske og ugeblade samt sit nødkald inden for rækkevidde.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at tilsynet observerer en medarbejder med neglelak, hvilket leder prompte følger op på.</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>Borgerne modtager hjælpen som aftalt, og de er tilfredse med medarbejdernes måde at varetage rengøring, tøjvask og andre praktiske gøremål på. Hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og de tilgodeser borgernes ønsker, som medarbejderne løbende følger op på.</p>

	<p>Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig standard med udgangspunkt i hygiejniske principper, som nye medarbejdere introduceres til, ligesom de oplæres til opgaverne og borgernes individuelle behov.</p> <p>Borgere i §83a rengøringsforløb får primært ydelser leveret af ergoterapeuten, og medarbejderne redegør for, at puljeydelser ofte anvendes til rengøring og andre praktiske gøremål, eller noget helt tredje, hvis det er borgerens ønske.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers hjem, som fremstår ryddelige, fraset hos en borger, som ifølge medarbejderne ikke ønsker at modtage hjælpen til afstøvning.</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 udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes adfærd og kommunikation, og de oplever at blive mødt med venlighed fra samtlige medarbejdere. En borger beskriver besøgene som en daglig glæde, grundet medarbejdernes meget opmærksomme og omsorgsfulde væremåde samt støtte i en svær tid. En anden borger beskriver, at de yngre medarbejdere indimellem kan være udfordrede på, at "smalltalke" med borgerne, imens opgaverne udføres, hvorfor borgeren foretrækker de mere erfarne medarbejdere, som mestrer begge dele til fulde.</p> <p>Medarbejderne anvender en anerkendende kommunikation, som er individuelt tilpasset den enkelte borgers behov. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvad der lægges vægt på i tilgangen til borgerne, herunder særligt fokus på og respekt for, at de arbejder i borgernes hjem. En positiv og professionel tilgang og et smil prioriteres desuden af medarbejderne, fx banker de altid på og hilser eller råber godmorgen, når de kommer ind i borgernes hjem.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe omsorgstræthed og forråelse ved fx at sige til og fra over for opgaver, give og modtage kollegial feedback samt inddragelse af ledelsen, som anerkendes for at være tilgængelig og en stor støtte i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at deres arbejdsmiljø er præget af tillid, omsorg og hjælpsomhed, hvilket den indbyrdes omgangstone bærer præg af.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder har endnu ikke overblikket over medarbejdernes individuelle og faglige kompetencer, men gruppeleder beskriver en erfarne medarbejdergruppe, som løbende tilbydes kompetenceudvikling i relation til konkrete borgerforløb og kommunens udviklingsretning. Kompetenceudvikling tilbydes individuelt og på gruppeniveau, hvor akutuddannelsen, som er tilbudt til samtlige medarbejdere, har haft første prioritet. Derudover tilbydes der supervision til medarbejdere tilknyttet særligt komplekse borgerforløb, og arbejdsmiljørepræsentanten er i gang med at planlægge undervisning i personlig hygiejne.</p> <p>Medarbejderne føler sig fagligt rustede til målgrupperne og opgaverne, som de beskriver som komplekse og meget forskelligartede. Medarbejderne beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, fx e-learningkurser i medicinadministration, magtanvendelse og GDPR, ligesom de har deltaget i forflytningskursus. Vidensdeling sker ifølge medarbejderne på de fastlagte refleksions- og assistentmøder, og anvendelse af VAR-portalen indgår i det daglige arbejde. Medarbejderne beskriver et godt og tillidsfuldt internt tværfagligt samarbejde, som understøtter den faglige sparring. Hjemmesygeplejen, som har til huse på samme matrikel, fremhæves positivt for deres hjælpsomme og kompetente måde at imødekomme medarbejderne på, når de står i akutte situationer eller har brug for sparring, ligesom skærmopkald ofte anvendes.</p>

	<p>Medarbejderne kender til deres ansvars- og kompetenceområder vedrørende uddelegering. De kan redegøre for, hvordan de oplæres til at varetage sundhedslovsydelser via sidemandsoplæring med udgangspunkt i kommunens kompetenceprofiler. Der er individuelt intro-program for nyansatte, elever og afløsere, som har følgedage med faste medarbejdere, og derefter opstarter med opgaver tilpasset erfaring og kompetencer.</p>
<p>Årets tema: Tidlig opsporing  Ingen score</p>	<p>Borgerne føler sig trygge ved måden, hvorpå deres helbredssituation håndteres og følges op af medarbejderne, ligesom de oplever, at hjemmesygeplejen støtter op i relevante situationer. En borger beskriver, at medarbejdere og hjemmesygeplejen har udvist rettidig omhu og ansvar over for borgeren ift. at yde borgeren psykisk støtte. Borgeren tilskriver den samlede faglige indsats som årsag til, at borgeren i dag ikke føler sig ensom og isoleret.</p> <p>Medarbejderne, hvoraf de fleste har gennemført akutuddannelsen, oplyser, at der mangler tydelig faglig retning ift. anvendelsen af ABCDE, ISBAR og andre screeningsredskabet, som medarbejderne er oplært i under uddannelsen. Dette er videreformidlet til leder, som vil følge op med medarbejderne ift. kommende udviklingstiltag.</p> <p>TOBS anvendes ifølge medarbejderne ikke systematisk, og ved afvigelser i borgernes habituelle tilstand kontaktes i stedet en sygeplejerske eller egen læge.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på borgernes psykiske helbred, og de beskriver med eksempler, hvordan de sammen med borgerne drøfter ønsker til fx dagcenter, besøgsvenner eller andre aktiviteter med henblik på at forebygge ensomhed.</p> <p>Et andet fagligt fokusområde, som har medarbejdernes bevågenhed, er ernæringsindsatser, som følges op med borgernes egen læge, hjemmesygeplejen, centralkøkkenet og pårørende, som opfordres til at indkøbe små mellemmåltider. Ernæringsindsatser følges op med individuelt tilpassede vægtmålinger, og leverandøren har mulighed for at medbringe en vægt fra kontoret til liftbrugere.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Leverandøren var på tilsynsdagen ramt af flere sygemeldinger, hvorfor det ikke var muligt at udtage øvrige medarbejdere til interview.

Tilsynet bemærker, at der ikke foreligger tydelige arbejdsgange og rammer imellem Skærbæk Hjemmepleje og Hjemmesygeplejen i distriktet i forhold til at sikre, at den sundhedsfaglig dokumentation opdateres systematisk, hvilket tilsynet vurderer der er et behov for.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser for hele døgnnet samt særlige hensyn i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at medarbejderne udfylder og opdaterer Generelle oplysninger med beskrivelser af borgernes mestringsevne, ressourcer, vaner etc.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på, at sygeplejerskerne opretter handleanvisninger på SUL-ydelser forud for uddelegering.



4. Tilsynet anbefaler ledelse og disponent et øget fokus på, at den daglige planlægning understøtter borgernes behov for kontinuitet, og at medarbejderne introduceres og oplæres til opgaverne forud for selvstændigt arbejde.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere efterlever kommunens retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

## 2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<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>
<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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 elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<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****Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt**

- Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne 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.

Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 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.