



# Tilsynsrapport Holbæk kommune

Aktiv hele livet  
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af pleje og  
praktisk hjælp - Omsorg Sjælland

Anmeldt tilsyn  
Juni 2021

## Forord

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

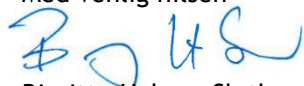
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

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

Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Omsorg Sjælland, Microvej 1, 4300 Holbæk
Afdelingsleder: Bettina Quaade
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Afdelingsleder, ansvarshavende social- og sundhedsassistent samt drifts- og kvalitetschef.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med hjemmeplejens ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos fire borgere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for fire borgere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Holbæk Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Omsorg Sjælland. 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 særdeles velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Holbæk Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager, leveres med høj faglig kvalitet, herunder, at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats.

Vurderingen er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan enheden arbejder med kerneopgaven, triagering og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at organisering og arbejdsgange omkring indrapportering og opfølgning på UTH er implementeret, samt at der systematisk følges op i gruppen på møder med generel læring og individuel sparring.

Tilsynet vurderer, at der er implementeret arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, herunder en styrkelse af samarbejdet omkring sundhedslovsydelser med hjemmesygeplejen i Holbæk Kommune.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærkninger	Tilsynet har ingen anbefalinger

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at hygiejne og anvendelse af værnemidler har været et målrettet fokusområde i forlængelse af det forgangne år med COVID-19, og hensigten er at fastholde de gode principper.</p> <p>Der arbejdes med strukturerede og systematiske arbejdsgange i dokumentationspraksis, blandt andet med tjekliste ved modtagelse af nye borgere. Der er indarbejdet fast opfølgning og månedlig journalaudit, og der bliver arbejdet med fokusområder til fælles læring. En medarbejder på kontoret har backup funktion på blandt andet administrative opgaver i forbindelse med udskrivelser fra fx hospital og modtagelse af nye borgere, og medarbejder læser ligeledes løbende observationsnotater.</p> <p>Leder oplyser, at der bliver lagt vægt på et løbende læringsmiljø, hvor de faste daglige møder bruges som inspiration til fælles læring. Der anvendes strukturerede arbejdsgange, diverse tjeklister, skemaer og lommekort med instrukser, hvor det giver mening.</p>

Der udarbejdes samlerapport på UTH, som månedligt indrapporteres af ansvarshavende social- og sundhedsassistent, og øvrige UTH indrapporteres i samarbejde med medarbejderne. Der følges løbende op med læring i de konkrete situationer på møder.

De nye retningslinjer for magtanvendelse er implementeret, og udgangspunktet er, at der arbejdes med pædagogiske indsatser for at forebygge magtanvendelse. Leder oplyser, at de ikke har haft indberetninger, så længe hun kan huske, og at de samarbejder med kommunens demensspecialister.

Leder oplyser, at de ikke har haft skriftlige klager det seneste år. Ledelsen deltager altid ved opstartsbesøg hos nye borgere - og meget gerne sammen med de pårørende - for at afstemme forventninger. I planlægningen er der fokus på at sikre kontinuitet og tryghed for borgerne med faste medarbejdere, som kommer i hjemmet.

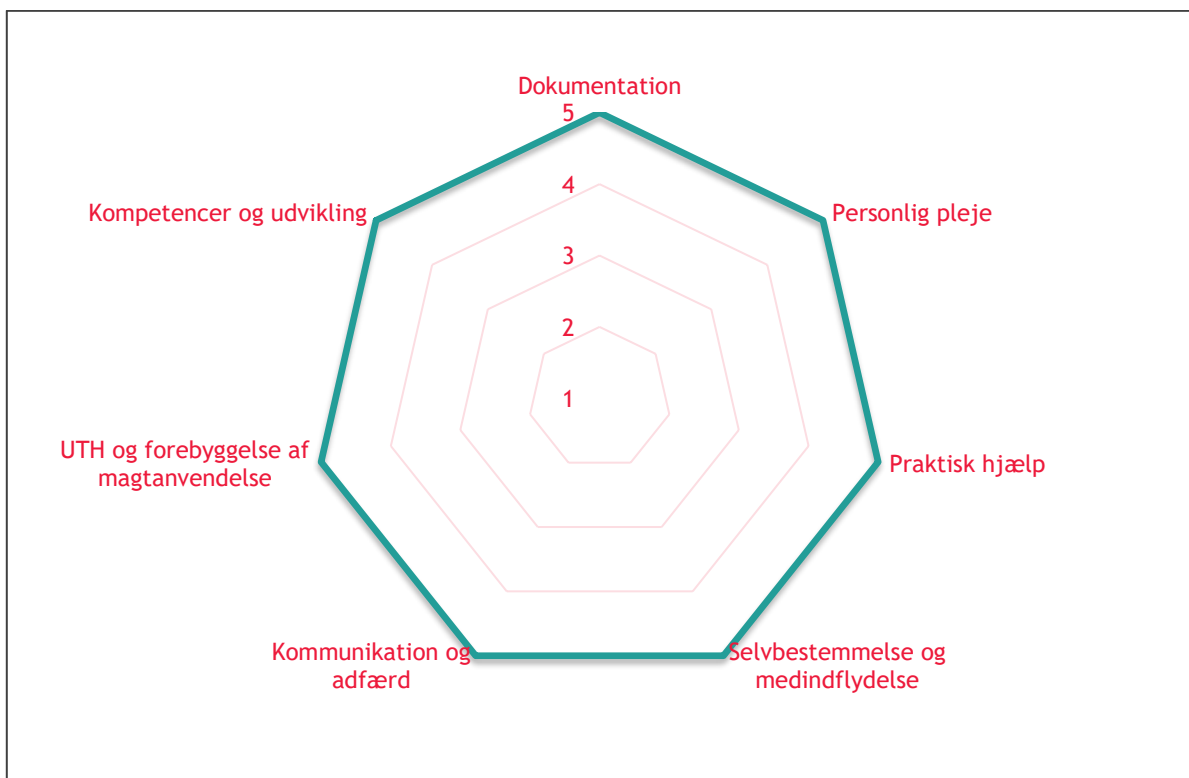
#### Opfølgning fra sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

## 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er særdeles tilfredsstillende, og den lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentation fremstår med en høj faglig og professionel standard, og den har få mindre væsentlige mangler.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og helbredsoplysninger, som dog i to tilfælde mangler enkelte opdateringer.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, som er systematisk opbygget, og som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. På alle borgere er der beskrevet særlig opmærksomhed med oplysninger om borgernes evt. kognitive problemstillinger eller andre praktiske forhold af stor betydning for den enkelte borger. Der er tilstande med indsatser og faglige notater samt indsatsmål og handlingsanvisninger. Der er relateret mellem journalens forskellige delområder. I alle journaler er der relevante målinger. Alle borgere er triagerede.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de samarbejder målrettet omkring dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Der er klar ansvarsfordeling, hvor alle er ansvarlige for handleanvisninger, men hvor social- og sundhedsassistenter sikrer, at der er handleanvisninger på sundhedsydelse. Dokumentation opdateres løbende på mobile enheder, og medarbejderne kan bede om dokumentationstid, og har de brug for sparring, kan de få hjælp af ledelsen.</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>Samtlige borgere er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og borgerne har stor tillid til medarbejderne. Især roses medarbejderne for at være fleksible og omsorgsfulde. Borgerne oplever faste medarbejdere og genkendelige afløser, som har fint styr på opgaverne. Aftaler overholdes, og en borger oplever hurtig respons på nødkald. Borgerne deltager aktivt i plejen, og flere borgere fortæller om opgaver, som de nu selv kan udføre, fx toiletbesøg og at smøre mad.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p>Medarbejderne kan på en reflektiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og hvor der er målrettet fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Planlægger tager højde for kompleksitet, aftaler og kompetencebehov i opgaveplanlægningen, og kontinuitet og tryghed sikres gennem kontaktpersoner og dokumentationen, hvor kontaktpersonerne noterer særlige opmærksomhedspunkter.</p> <p>Dokumentationen for det sidste døgn gennemgås på morgenmøde, og der er opsamlingsmøde til frokost og overlap imellem dag og aftenvagte. Ved akutte tilstandsændringer kontaktes en social- og sundhedsassistent, som tilser borger, og som måler værdier, før hjemmesygeplejersken eller egen læge kontaktes.</p> <p>Social- og sundhedsassistenter triagerer løbende i samråd med den kommunale sygeplejerske, og øvrige medarbejdere kan se triagering med bemærkninger på deres telefoner.</p>

	Den rehabiliterende tilgang indgår i det daglige samarbejde med borgerne ved inddragelse af terapeuter samt på de tværfaglige møder med deltagelse af visitator, sygeplejersker og terapeuter.
Tema 3 Praktisk hjælp  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tre borgere får hjælp til praktiske opgaver, mens ægtefælle varetager opgaven hos den fjerde borger.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og de oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. To borgere får hjælp til rengøring, en borger klarer selv vasketøj og linnedskift, og en borger støver selv af. Medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, som tager afsæt i visitationen. Medarbejderne er fleksible, og de hjælper løbende med mindre små opgaver i tilknytning til de øvrige opgaver. I de hjem, hvor det kan være vanskeligt at få lov at hjælpe, forsøger de med en pædagogisk tilgang, og de indgår også kompromisser med borgerne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte</p>
Tema 4: Selvbestemmelse og indflydelse  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever i høj grad at have selvbestemmelse og indflydelse på hjælpen, hvor to borgere udtrykker, at opgaverne defineres i samarbejde med medarbejderne, som er meget lydhøre over for borgernes ønsker til hjælpen. Ligeledes nævner alle borgere betydningen af, at der kommer faste medarbejdere og medarbejdernes kendskab til borgerne, som gør, at hjælpen leveres med hensyntagen til borgernes dagsform.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne har medbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne lytter og har dialog med den enkelte borger, og de forsøger at imødekomme borgernes ønsker, fx ved at indgå kompromis. Der afholdes borgermøde med forventningsafstemning hos alle nye borgere, og medarbejderne afstemmer ligeledes løbende forventninger med borgerne. Medarbejderne er fleksible, og de respekterer borgernes valg. Hvor der er et behov, inddrages de pårørende.</p>
Tema 5: Kommunikation og adfærd  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne, som er omsorgsfulde, imødekommende og meget respektfulde i deres fremtoning. Medarbejderne lytter til dem, og en borger kan altid tale med medarbejderne, når behovet opstår. Borgerne roser medarbejderne, som altid er smilende og i godt humør, og flere borgere oplever dette som et frisk pust ude fra.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Det er vigtigt at udvise en professionel adfærd, at være engagerede og spørge ind til borgernes hverdag og livshistorie. Medarbejderne tilpasser deres kommunikation og tilgang under hensyntagen til borgernes individuelle behov og kognition, og de er opmærksomme på at inddrage hinanden, hvis det kan give borgerne en bedre oplevelse.</p>

<p>Tema 6: UTH og magtanvendelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><i>UTH</i></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for arbejdsgange i forhold til indrapportering af UTH samt for systematisk opfølgning og for, hvordan de sikrer læring i hverdagen. De konkrete situationer tages op med det samme, men også løbende på møder til fælles læring, og ved fald vil terapeuten ofte blive inddraget.</p> <p><i>Magtanvendelse</i></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for arbejdsgange i forhold til magtanvendelse, men de fortæller også, at det er sjældent, at magtanvendelse forekommer. De arbejder forebyggende i forhold til anvendelse af magt, og tilgangen er pædagogiske indsatser før magt. De nye retningslinjer er implementeret, og instrukser forefindes i fysiske mapper på kontoret, i KVIS og på VAR.</p>
<p>Tema 7: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Afdelingen Omsorg Sjælland i Holbæk udgør en af de i alt tre afdelinger på Sjælland.</p> <p>Ledelsen består af direktør og drifts- og kvalitetschef samt en afdelingsleder i hver af de tre afdelinger. Derudover er der i afdelingen i Holbæk teamleder/vagtplanlægger og ansvarshavende assistent. Medarbejderstaben er overvejende social- og sundhedsmedarbejdere med overvægt af social- og sundhedshjælpere, men der er også pædagoger, pædagogiske assistenter samt faste ufaglærte afløserer med erfaring fra området. Der er social- og sundhedsassistent i alle vagter, og ved behov trækker de på den kommunale hjemmesygepleje. De har egen forflytningsvejleder, og de kan derudover anvende kommunens terapeuter og faglige specialister.</p> <p>Ledelse og medarbejdere udtrykker, at der er faglig og kollegial sparring i hverdagen og på faste møder, fx morgen- og middagsmøder samt triagemøder. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling, og ledelsen er lydhør over for ønsker og kompetencebehov, fx ved MUS. Fx har palliationssygeplejersken gennemført undervisningsforløb i demens og palliation.</p> <p>Der er fast praksis for delegering med handleanvisning på opgaven og sidemandsoplæring af den kommunale hjemmesygeplejerske. Dog oplever medarbejderne, at samarbejdet ikke altid fungerer så smidigt som aftalt med Holbæk Kommune.</p> <p>Medarbejderne anvender kompetenceprofil fra KVIS og dokumenterer på delegeringsskema. Afdelingsledelsen sikrer opfølgning på de rammedelegerede sundhedsydelser, mens hjemmesygeplejerskerne er ansvarlige for de individuelt delegerede ydelser. Medarbejderne har ligeledes adgang til VAR med procedure og retningslinjer.</p> <p>Det oplyses efterfølgende, at ledelsen er i dialog med Holbæk Kommune om en styrkelse af samarbejdet med hjemmesygeplejen.</p>



## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Holbæk Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 af elementer 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 elementer 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>
<b>SCORE: 1</b>	<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.