

Årsrapport for tilsyn i hjemmeplejen
Kommunal og privat leverandør

HJØRRING KOMMUNE

Sundheds-, Ældre- og
Handicap Forvaltningen

Hjemmeplejen
August 2017

INDHOLD

1.	Overordnet resultat	3
1.1	Definition samt score på vurderingsskala	3
1.2	Samlet Konklusion	4
1.3	Overordnet vurdering på tværs af hjemmeplejeleverandører	5
1.4	Anbefalinger	8
2.	Anbefalinger fordelt på hjemmeplejeleverandører	11
3.	Tilsynets formål	15
3.1	Indhold og metode	15
3.2	Vurderingsskala	16
4.	Præsentation af BDO	17

Indledning

BDO har i 2017 haft til opgave at udføre anmeldte tilsyn med Hjørring Kommunes leverandører af hjemmeplejje, herunder syv kommunale og to privat leverandører. På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder på tværs af leverandørerne.

Rapporten er opbygget således, at læseren på første side præsenteres for en kort, samlet konklusion for tilsynene samt de overordnede resultater præsenteret ud fra en overskuelig vurderingsskala. Denne efterfølges af Tilsynets samlede vurderinger på tværs af kommunens hjemmeplejjeleverandører, herunder en opsummering af anbefalinger.

I afsnit 2. præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger til hver leverandør, mens afsnit 3. indeholder oplysninger om, hvorledes tilsynet er opbygget, formålet med tilsynet samt BDO's tilsynsmanual. Rapporten afsluttes i afsnit 4. med en kort præsentation af BDO.



“

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

1. OVERORDNET RESULTAT

Tilsynene er afholdt i 2. kvartal 2017, og er udført af konsulenter fra BDO med sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

1.1 DEFINITION SAMT SCORE PÅ VURDERINGSSKALA

Tilsynssted	Tilsynsresultat	Definition af resultat
Hjemmeplejen Medmennesker, Sindal	Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Hjemmeplejen Hirtshals Hjemmeplejen Højne/Tversted Hjemmeplejen Løkken Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå Privat leverandør Blæksprutten	Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Hjemmeplejen Vest Privat Leverandør Din Hjemmepleje	Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret mangler, som vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Hjemmeplejen Hjørring Midtby	Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

	Ikke tilfredsstillende	<p>Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>
--	------------------------	---

1.2 SAMLET KONKLUSION

BDO har på vegne af Hjørring Kommune gennemført anmeldte tilsyn med kommunens ni leverandører af hjemmepleje. På baggrund af det indsamlede datamateriale, og de efterfølgende analyser heraf, har tilsynet vurderet:

- At en leverandør har opnået vurderingen **særdeles tilfredsstillende**
- At fem leverandører har opnået vurderingen **meget tilfredsstillende** forhold.
- At to leverandører har opnået vurderingen **tilfredsstillende** forhold.
- At en leverandør har opnået vurderingen **mindre tilfredsstillende** forhold.

Det er tilsynets samlede vurdering, at niveauet for de ni leverandører af hjemmepleje generelt er meget tilfredsstillende. Tilsynet har dog samtidig fundet forhold, som har givet anledning til en række anbefalinger.

Borgerne er som udgangspunkt meget tilfredse med den hjælp, de modtager i forhold til pleje og omsorg. De modtager den hjælp, de har behov for, og oplever, at medarbejderne yder en omhyggelig og meget tilfredsstillende pleje og omsorg i hverdagen.

Borgeren er ligeledes tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager til de praktiske opgaver, og enkelte borgere har tilkøbt ekstra hjælp til rengøring.

Leverandørerne har fokus på at planlægge og tilrettelægge den daglige plejeindsats og praktiske hjælp med hensyntagen til den enkelte borgers behov.

I flere hjemmeplejeenheder oplever borgerne, at det som udgangspunkt er de faste medarbejdere, herunder afløsere, som kommer i hjemmet, men der ses også eksempler på det modsatte. I de hjemmeplejeenheder, hvor der kommer mange forskellige afløsere, er der en tendens til, at afløsere mangler kendskab til de opgaver, de skal løse. Borgerne tilkendegiver, at dette skaber en manglende tryghed og kontinuitet for borger i selve opgaveløsningen. Det generelle billede er dog, at medarbejderne udviser en engagerede og respektfuld adfærd, når de kommer i borgernes hjem.

Borgerne føler sig medinddraget i de daglige plejeopgaver, som tager udgangspunkt i den rehabiliterende tankegang. Medarbejderne kan i den forbindelse på en fyldestgørende og faglig måde redegøre for, hvordan pleje- og omsorgsindsats samt praktisk hjælp tilrettelægges og udføres i overensstemmelse med borgernes ønsker, vaner og behov.

Hjørring Kommune har arbejdet med "Fremtidens Hjemmehjælp" med det formål at støtte borgerne i at forblive mest mulig selvhjulpne, samtidig med at de svageste borgere sikres den nødvendige hjælp. Det er tilsynets overordnet vurdering på baggrund af leder- og medarbejderudtalelser samt egne observationer, at hjemmeplejeenhederne arbejder målrettet, systematisk og engageret med i processen.

Tilsynet vurderer, at "Fremtiden Hjemmehjælp" er implementeret hos alle leverandører. Der foregår en systematisk indslusning af alle nye borgere, og alle enheder foretager en systematisk opfølgning og evaluering på borgernes træningsforløb, som følger gældende retningslinjer i Hjørring Kommune. Alle hjemmepjeleenheder afholder ugentlige tværfaglige konferencer med et struktureret indhold, hvor borgerne løbende drøftes med fast interval og afsluttes efter 12 uger.

Borgerne oplever, at de bliver medinddraget i processen og er med til at opsætte meningsgivende mål sammen med medarbejderne. Tilsynet har talt med flere borgere, som havde vanskeligt ved at redegøre for deres træning. Borgerne har ofte været hukommelsessvækkede eller med andre mentale vanskeligheder. I disse situationer kan medarbejderne på en meget kreativ og engageret måde fortælle, hvordan de på en anerkendende måde motiverer og støtter borgerne i deres træningsforløb trods deres handicap.

Tilsynet vurderer, at alle leverandører generelt har en udfordring i forhold til at dokumentere træningsindsatsen. Der oprettes træningsplaner på alle borgere, men træningsplanen mangler en systematik opbygning med manglende sammenhæng mellem de opsatte mål, handlinger samt opfølgning og evaluering. Træningsplanerne mangler generelt handlingsvejledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal tilrettelægges og udføres, hvorfor det kan være vanskeligt at følge op på den dokumenterede effekt af de iværksatte indsatser.

I forhold til de borgere, som overvejende modtager kompenserende ydelser, er det Tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at støtte og motivere borgerne til at varetage de opgaver i relation til personlig pleje og praktisk hjælp, som de magter. Dette med henblik på overvejende at fastholde borgernes funktionsniveau. Tilsynet ser dog eksempler hos to leverandører på, at medarbejderne i endnu højere grad kan have fokus på borgernes ressourcer samt i højere grad medtænker brugen af hjælpemidler med henblik på at fastholde eller fremme borgerens selvhjulpnehed.

Tilsynet vurderer, at hjemmepjeleenhedernes sundhedsfaglige dokumentation generelt er tilfredsstillende, men at der samtidig ses mangler hos de fleste leverandører. I flere tilfælde indeholder døgn- og ugeplaner delvise eller manglende beskrivelser af borgernes fysiske og mentale problemstillinger, samt hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres. I forhold til borgernes døgn- og ugeplaner på tværs af hjemmepjejeleverandører ses der helt eller delvist manglende beskrivelser af, hvordan borgernes ressourcer medinddrages i den personlige pleje og i de praktiske opgaver - både i forhold til fysiske, mentale og sociale ressourcer.

Der ses ligeledes eksempler på manglende oprettelse af indsatsplaner i forhold til de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og oprettede indsatsplaner mangler ofte en systematik opbygning og sammenhæng samt manglende opfølgning og evaluering.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har et meget tilfredsstillende kendskab til retningslinjer og procedure for magtanvendelse, men bemærker samtidig, at der i tre hjemmepjeleenheder, herunder hos to privat leverandører, er medarbejdere, som mangler dette kendskab. Det er dog tilsynets vurdering, at alle medarbejdere på en faglig og kompetent måde kan redegøre for faglige indsatser

1.3 OVERORDNET VURDERING PÅ TVÆRS AF HJEMMEPLEJE-LEVERANDØRER

På baggrund af en tværgående analyse af tilsynsrapporterne fra 2017 er BDO kommet frem til følgende vurdering:

Det skriftlige grundlag

Tilsynet vurderer, at der generelt på tværs af hjemmepjejeleverandører er sammenhæng mellem den foreliggende visitationsafgørelse og borgernes tilstand.

Hos samtlige leverandører er der generelt udarbejdet døgnrytmeplaner på alle borgere, men alle leverandører, undtagen en, har en udfordring i forhold til at få disse udfyldt. Døgnrytmeplanerne indeholder kun delvise eller sparsomme aktuelle og relevante beskrivelser af borgernes situation og væsentlige problemstillinger. Døgnrytmeplanerne indeholder generelt helt eller delvis beskrivelser af borgerens behov for fysiske pleje og omsorg, men hvor de psykiske eller sociale behov ofte mangler at blive beskrevet. Denne beskrivelse kan være særlig vigtigt specielt hos hukommelsessvækket borgere.

Døgnrytmeplanerne mangler ligeledes en beskrivelse af de handlingsvejledende indsatser i forhold til, hvordan pleje og omsorg tilrettelægges og udføres, samt hvordan borgernes ressourcer medinddrages.

Medarbejderne har et godt kendskab til indholdet i borgernes døgnrytmeplan. Nogle medarbejdere fortæller, at de anvender døgnrytmeplanen aktivt i hverdagen, og at den er blevet et uundværligt arbejdsredskab. Andre medarbejdere giver udtryk for, at de er blevet bedre til at anvende døgnrytmeplanerne, men de kunne blive endnu bedre, mens andre ikke anvender denne.

Døgnrytmeplanen bidrager til at sikre, at borgerne får den samme og ensartede hjælp og støtte i hverdagen og er samtidig et redskab til at følge op og dokumentere ændringer i borgernes sundhedsmæssige tilstand og behov for hjælp. Tilsynet har derfor givet anbefalinger i forhold til at anvende disse mere aktivt

Alle enheder udarbejder generelt indsatsområder på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos borgerne. Indsatsområderne bærer generelt præg af en manglende systematik og sammenhæng mellem det opsatte mål, handlinger, opfølgning og evaluering, ligesom der mangler en systematisk opfølgning og evaluering.

Personlig pleje og omsorg

Borgerne tilkendegiver, at de som udgangspunkt er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og at de får den hjælp, de har behov for. Tilsynet erfarer, at alle de besøgte borgere er velsoignerede. Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med den personlige pleje, der sædvanligvis er tilrettelagt i overensstemmelse med den enkelte borgers vaner, ønsker og behov.

Borgerne oplever kontinuitet i hverdagen og udtrykker generelt stor tryghed med indsatsen og samarbejdet med de faste medarbejdere. Borgerne har som udgangspunkt forståelse for, at der kommer afløsere i hjemmet, men i tre hjemmeplejeenheder giver flere borgere udtryk for, at de oplever, at afløserne ikke i tilstrækkelig grad kender til de opgaver, de skal løse. Borgerne oplever flere skiftende medarbejdere, og en borger beskriver en oplevelse af, hvordan borger selv må oplære afløserne. En borger har desuden klaget over en afløser, som leder, ifølge borger, har taget til efterretning. Borgerne udtrykker samtidig, at opgaven løses bare ikke som ved de faste medarbejdere.

Leverandørernes medarbejdere kan på en faglig og kompetent måde redegøre for omfang og indhold i den bevilgede hjælp. Det er Tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt og på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan pleje- og omsorgsindsatsen til den enkelte borger udføres med hensyntagen til borgerens ønsker, vaner og behov.

Tilsynet vurderer, at samtlige hjemmeplejeenheder i høj grad har fokus på at medinddrage borgernes ressourcer i den daglige pleje og praktiske hjælp med henblik på fastholdelse og udvikling af borgernes funktionsniveau. Størstedelen af medarbejderne kan give eksempler på, hvordan de motiverer og støtter borgerne til selv at udføre de opgaver, de magter. Eksempelvis beskriver en medarbejder, hvordan hun i forhold til en borger har formået at skabe en tillidsfuld relation, der har gjort det muligt at motivere borgeren til at forbedre sit funktionsniveau i forhold til små dagligdags gøremål. En anden medarbejder fortæller om vigtigheden af at inddrage borgerens ægtefælle og træffe beslutninger i fællesskab. Formålet er at skabe fælles forståelse for planlægning og udførelse af opgaver i hverdagen samt tryghed i opgaveløsningen. I forlængelse heraf erfarer Tilsynet, at borgerne ligeledes har en oplevelse af at være medinddraget og blive motiveret til så vidt muligt at gøre brug af egne resurser i dagligdagen. Således fortæller en borger, at hans balance er dårlig, hvorfor han går til træning to gange ugentligt i det lokale sundhedscenter, ligesom han dagligt træner på sin kondicykel.

Praktisk hjælp

Hos de borgere, der er bevilget og modtager praktisk hjælp, observerer Tilsynet, at hjemmene fremstår pæne og med en tilfredsstillende rengøringsstandard, idet der i forbindelse med den praktiske hjælp tages hensyn til den enkelte borgers vaner og ønsker i relation hertil. Borgerne er generelt tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. Dog er der enkelte borgere, der tilkøber ekstra rengøring, idet de ikke oplever, at den bevilgede hjælp til rengøring er tilstrækkelig.

Tilsynet vurderer, at samtlige medarbejdere på tværs af hjemmeplejeenhederne fagligt kan redegøre for de pågældende borgers behov for hjælp og støtte i forhold til praktiske opgaver.

Rehabilitering

I forhold til borgere, som bevilges en § 83 a, er det tilsynets vurdering, at alle hjemmeplejeenheder arbejder målrettet og systematisk med de borgere, som er bevilget et træningsforløb. Alle ledere og medarbejdere har et indgående kendskab til indholdet i "Fremtidens Hjemmehjælp" og kan på en fyldestgørende og faglig måde redegøre for, hvordan de indsluser og i samarbejde med borgerne planlægger og gennemfører deres træningsforløb.

Borgerne føler sig medinddraget og kan fortæller om, hvordan de opsætter meningsgivende mål sammen med medarbejderne, og hvordan borger og medarbejder løbende følger op. Tilsynet erfarer, at der er borgere, som ikke husker, om de har været medinddraget fra start. I disse situationer har det efterfølgende vist sig at være en hukommelsessvækket borger eller en borger med andre mentale udfordringer. Medarbejderne har i disse situationer på faglig og engagerede måde kunne redegøre for, hvordan de forsøger at støtte og motivere borgeren til et forbedret funktionsniveau via en anerkendende tilgang. I de situationer, hvor det har været relevant, har borgerne over for tilsynet fortalt hvordan deres pårørende har været medinddraget. De besøgte borgere har været forskellige steder i deres træningsforløb, men alle har givet udtryk for, at de er glade for deres træningsforløb med udsigten til at kunne generhverve nogle tabte funktioner. Mange af de adspurgte borgere kan fortæller om de fremskridt, de har gjort under træningsforløbet. Det er eksempelvis selv at kunne klarer den daglige personlige pleje, købe ind, komme rundt i sin bolig, selv tilberede sin mad og drikke og selv stå op og gå i seng om aftenen.

I flere hjemmeplejeenheder møder tilsynet ledere og medarbejdere, som oplever, at "Fremtiden Hjemmehjælp" har haft en stor betydning og gjort en stor forskel i deres tilgang til borgerne. Medarbejderne ser i langt højere grad på borgerens potentiale og muligheder for at blive mere, modsat tidligere. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og professionel måde er i stand til at holde en god balance imellem at tilbyde borgere aktiverede og/eller kompenserende hjælp.

Alle hjemmeplejeenheder afholder ugentlige tværfaglige konferencer med et struktureret indhold, hvor borgerne løbende drøftes med de fastsatte kadencer på 2,5, 10 og 12 uger. Ledelse og medarbejdere fortæller i den forbindelse, at de oplever et konstruktivt og givende tværfagligt samarbejde, som har givet et faglig løft i hverdagen og en øget kvalitet i pleje og omsorg.

Der er udarbejdet træningsplan på alle borgere i træningsforløb. Det er tilsynet vurdering, at alle hjemmeplejeenheder generelt har en udfordring i forhold til at dokumentere borgernes forløb. Tilsynet erfarer, at det kan være vanskeligt at få et samlet overblik over borgerens samlede situation og problemstillinger i dokumentationen. I forhold til indholdet i træningsplanen defineres der et mål med indsatsen. Dette er ofte bredt formuleret og kan med fordel nedbrydes til flere delmål. Træningsplanen mangler ofte konkrete beskrivelser af, hvordan medarbejderen skal støtte og hjælpe borgeren undervejs i forløbet (under handling i træningsplan), hvilket betyder, at der ikke kan ses en sammenhæng mellem de iværksatte indsatser og effekten.

Magtanvendelse

Alle hjemmeplejeenheder er bevidste om, hvordan de imødegår magtanvendelse. Ledelse og medarbejdere kan redegøre for forebyggende foranstaltninger, og medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de undgår magtanvendelse ved at motivere og støtte og yde hjælpen på borgerens præmisser.

Tilsynet har dog i forhold til tre hjemmeplejeenheder talt med medarbejdere, som ikke i tilstrækkelig omfang havde kendskab til retningslinjer og procedure for magtanvendelse samt adgangen til disse.

Kommunikation og adfærd

Borgerne vurderer, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes udviser en respektfuld og værdig adfærd. Mange af de borgere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at der er en god omgangstone med medarbejderne, som er venlige og imødekommende. Flere borgere sætter pris på, at medarbejderne er smilende og har humor, hvilket giver et frisk pust i hverdagen. Der er ligeledes mange borgere, som oplever, at medarbejderne er fleksible og udviser respekt for deres individuelle ønsker og behov.

Tilsynets vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til og respekt for borgernes vaner og ønsker, blandt andet i forhold til omgangstone og -form. Medarbejderne kan således detaljeret og dybtgående fortælle om handlinger, der sikrer respektfuld omgang og kommunikation med borgerne. Medarbejderne fortæller eksempelvis, at de lægger vægt på at optræde roligt, når de træder ind ad døren hos borgerne, og at kommunikationen sker på en ligeværdig måde, afpasset efter den enkelte borger. Kommunikationen kan derfor spænde lige fra en næsten grov humor til empati og dialog om alvorlige emner.

1.4 ANBEFALINGER

Tilsynet har givet i alt 34 anbefalinger til Hjemmeplejens kommunale og private leverandører.

Nedenfor ses en model, som lister fordelingen ved 2017 tilsynene.

	Det skriftlige grundlag generelt	Personlig pleje	Praktisk bistand	Sundhedsfremme og forebyggelse	Rehabilitering samt den tilhørende dokumentation	Magtanvendelse	Kommunikation og adfærd	I alt
Hjemmeplejen Hirtshals	2				1			3
Hjemmeplejen Hjørring Midt	2	1				1	1	5
Hjemmeplejen Vest	2	3			1			6
Hjemmeplejen Højene/Tversted	1				1			2
Hjemmeplejen Løkken	1				1			2
Hjemmeplejen Medmenesker Sindal								0
Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå	1	1			1			3
Privat Leverandør Blæksprutten	2	1			2	1		6
Privat Leverandør Din Hjemmepleje	2	2	1	1		1		7
I alt	13	8	1	1	7	3	1	34

Tilsynet har givet i alt 34 anbefalinger til de ni leverandører af hjemmepleje.

Det skriftlige grundlag- generelt

Tilsynet har givet 13 anbefalinger, som vedrører den sundhedsfaglige dokumentation.

Alle hjemmeplejeenheder, undtagen en, anbefales fortsat at sikre, at der udvikles og praktiseres en dækkende og fyldestgørende dokumentationspraksis. Her er der eksempelvis tale om at sikre, at alle borgere får udarbejdet en dækkende og fyldestgørende døgnrytmeplan, som understøtter medarbejdernes pleje- og omsorgsindsats. I forlængelse heraf anbefaler Tilsynet, at leverandørerne fortsat underviser og vejleder deres medarbejdere i, hvordan døgn- og ugeplaner skal udarbejdes, således at borgernes fysiske, psykiske og sociale problemstillinger efterfølges af de handlingsvejledende indsatser.

Døgnrytmeplanen skal ligeledes indeholde beskrivelser af borgernes ressourcer, samt hvordan disse medinddrages i den daglige pleje og omsorg samt i de praktiske opgaver. Beskrivelserne kan med fordel tage afsæt i borgerens resurser og efterfølgende beskrive, hvad borgeren har brug for hjælp og støtte til i hverdagen.

Hos tre leverandører anbefaler Tilsynet, at de i højere grad anvender døgnrytmeplanen som et nyttigt og mere aktivt arbejdsredskab i hverdagen.

Hos en leverandører anbefaler tilsynet, at det sikres, at der oprettes relevante indsatsplaner på relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet påpeger hos tre leverandører, at indsatsplaner opbygges mere systematisk og sammenhængende i forhold til opfølgning og evaluering.

Personlig pleje

Tilsynet har givet 8 anbefalinger i forhold til personlig pleje. Anbefalingerne omhandler borgerens bevilling, kvaliteten i opgaveløsning samt medarbejdernes faglige kompetencer.

Tre leverandører har fået anbefalinger i forhold til borgernes bevilling. Blandt andet i forhold til at sikre, at borgeren er medinddraget, at alle medarbejdere kender til borgernes bevilling, samt at opgaverne løses med en tilfredsstillende kvalitet og med et rehabiliterende sigte.

Der er ligeledes givet to anbefalinger til to leverandører i forhold til at sikre, at alle afløsere har mulighed for at tilgå relevant information omkring borgerne, således at opgaven kan løses tilfredsstillende og borgerne føler sig trygge.

I forhold til at højne medarbejdernes faglige kompetencer har to leverandører, herunder en privat leverandør, fået anbefalinger omkring at etablere et forum for faglig refleksion.

Afslutningsvis påpeger tilsynet hos en leverandør, at de i højere grad har fokus på brugen af hjælpemidler med henblik på at fastholde eller fremme borgernes selvhjulpnehed.

Praktisk bistand

Tilsynet har givet en anbefaling i forhold til praktisk bistand i forhold til rengøringsstandarder.

Hos en leverandør er der givet en anbefaling i forhold til at sikre, at rengøringsstandarder i borgernes boliger er forsvarlig.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Tilsynet har givet en anbefaling vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse i forhold til delegering af sygeplejeydelse.

Tilsynet observerede en særlig problemstilling hos en leverandør vedrørende løsning af en sygeplejefaglig sundhedsydelse, som foranledigede en anbefaling om at sikre, at regler for delegering af sygeplejeydelser overholdes.

Rehabilitering inkl. tilhørende dokumentation

Tilsynet har givet syv anbefalinger vedrørende rehabilitering, som overvejende omhandler dokumentationspraksis samt samarbejde med hjælpemiddelafdelingen.

Der er seks leverandører, som har fået anbefalinger vedrørende deres dokumentationspraksis, som overvejende går på at udarbejde træningsplaner, som er ensartede og systematisk opbygget, og som fremstår sammenhængende og handlingsvejledende.

Magtanvendelse

Tilsynet har givet tre anbefalinger vedrørende magtanvendelse, som omhandler medarbejdernes kendskab til retningslinjer og procedurer.

Tre leverandører har fået anbefalinger i forhold til at sikre, at medarbejderne kender til gældende retningslinjer og procedurer.

Hos en leverandør er anbefalingen yderligere suppleret med, at ledelsen skal følge op og sikre, at medarbejderne overholder gældende regler og procedurer.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet har givet en anbefaling vedrørende kommunikation og adfærd i forhold til inddragelse af borger og ikke samtale hen over hovedet på borger.

En leverandør har fået en anbefaling i forhold til at tage initiativ til undervisning i respektfuld kommunikation og adfærd.

2. ANBEFALINGER FORDELT PÅ HJEMMEPLEJELEVERANDØRER

På de følgende sider præsenteres Tilsynets anbefalinger til hver leverandør af hjemmepleje.

Hjemmeplejen Hirtshals		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
7	4	Meget tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Hirtshals sikrer, at døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, samt hvordan de medinddrages i plejen og de praktiske opgaver. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen holder fokus på at skabe en mere ensartet og systematisk opbygning af indsatsplaner, herunder rehabiliteringsplanen i forhold til opfølgning og vurdering af effekt. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til dialog med visitation for hjælpemidler med henblik på muligheden for at optimere tids- og arbejds gange hos de rehabiliteringsborgere, som er bevilget et hjælpemiddel. 		

Hjemmeplejen Hjørring Midt		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
5	3	Mindre tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen indeholder et overblik over borgernes problemstillinger samt handlingsvejledende beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg samt støtte, herunder medinddragelse af borgerens ressourcer. 2. Tilsynet anbefaler at døgnrytmeplanen anvendes mere aktivt i hverdagen. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at borgeren får leveret de bevilget pleje- og omsorgsydelser og med en tilfredsstillende kvalitet herunder sikrer, at borgernes vaner og ønsker inddrages. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne kender til regler for magtanvendelse og anvender disse. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til undervisning i forhold til at sikre, at medarbejderne i deres kommunikation og adfærd handler respektfuldt og med borgeren i centrum. 		

Hjemmeplejen Vest		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
5	3	Tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Vest ved brug af afløsere sikrer, at disse har adgang til relevant dokumentation og modtager mundtlig vejledning efter behov for at kunne løse opgaven trygt og tilfredsstillende hos borgerne. 		

2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Vest optimerer døgnrytmeplanerne med beskrivelser af borgerens ressourcer, samt hvordan de inddrages i udførelsen af personlig hygiejne og praktisk hjælp gennem hele døgnet.
3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Vest sikrer, at den sundhedsfremmende og forebyggende indsats dokumenteres i indsatsområder, som løbende følges op og evalueres.
4. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Vest fortsat udarbejder rehabiliteringsplanerne ud fra en ensartet systematik med henblik på at kunne dokumentere effekten af indsatsen.
5. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Vest sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til borgerens bevilling, og hvilke opgaver borgeren har behov for hjælp til med et rehabiliterende sigte.
6. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Vest på deres tværfaglige konferencer i højere grad har fokus på brugen af hjælpemidler med henblik på at fastholde eller fremme borgernes selvhjulpne hed.

Hjemmeplejen Højne/Tversted		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
7	3	Meget tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler at Hjemmeplejen Højene/Tversted fortsat holder fokus på udarbejdelse af indsatsområder, således at disse udarbejdes ensartet og systematisk og løbende følges op og evalueres. 2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Højene/Tversted fortsat holder fokus på udarbejdelse af rehabiliteringsplaner, således at disse udarbejdes ensartet og systematisk med henblik på at dokumentere effekten af indsatsen. 		

Hjemmeplejen Løkken		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
4	3	Meget tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Løkken retter fokus på, at døgnrytmeplanen indeholder en beskrivelse af, hvordan borgerens ressourcer medinddrages i forhold til de praktiske opgaver. 2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Løkken fortsat holder fokus på udarbejdelse af rehabiliteringsplaner, således at disse udarbejdes ensartet og systematisk med henblik på at dokumentere effekten af indsatsen. 		

Hjemmeplejen Medmennesker, Sindal		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
5	4	Særdeles tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
3. Tilsynet har ingen anbefalinger.		

Hjemmeplejen Skovgaard, Tårs og Vrå		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
8	4	Meget tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå fortsat at fokusere på udvikling og kvalitetssikring af deres dokumentation, således at indsatsområder fremstår mere sammenhængende og systematik i deres opbygning og målene operationaliseres via delmål. 2. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Skovgaarden, Tårs og Vrå optimerer døgnrytmeplanerne med beskrivelser af, hvordan borgerens ressourcer medinddrages i forhold til den praktiske hjælp. 3. Tilsynet anbefaler, at Hjemmeplejen Skovgården, Tårs og Vrå ved brug af afløser sikrer, at disse har adgang til relevant dokumentation og modtager mundtlig vejledning efter behov for at kunne løse opgaven trygt og tilfredsstillende hos borgerne. Herunder forventningsafstemning med borgerne, at der i ferier og sygdom må forventes afløser. 		

Privat Leverandør Blæksprutten		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
10	2	Meget tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen indeholder et overblik over borgernes problemstillinger samt handlingsvejledende beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg samt støtte, herunder medinddragelse af borgerens ressourcer. 2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanen anvendes mere aktivt i hverdagen. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen holder fokus på at skabe en mere ensartet og systematisk opbygning af rehabiliteringsplanen i forhold til opfølgning og vurdering af effekt. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skaber et forum for faglig refleksion med afsæt i praksis med henblik på at højne medarbejdernes faglige kompetencer. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at alle medarbejdere er bekendte med gældende retningslinjer for magtanvendelse. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til dialog med den kommunale visitation for hjælpemidler med henblik på muligheden for at optimere tids- og arbejds gange hos de rehabiliteringsborgerne, som er bevilget et hjælpemiddel. 		

Privat Leverandør Din Hjemmepleje		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
10	3	Tilfredsstillende forhold
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen indeholder et overblik over borgernes problemstillinger samt handlingsvejledende beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale behov for pleje og omsorg samt støtte, herunder medinddragelse af borgerens ressourcer. 2. Tilsynet anbefaler at døgnrytmeplanen anvendes mere aktivt i hverdagen. 3. Tilsynet anbefaler, at Din Hjemmepleje i forbindelse med opstart af hjælpen sikrer medinddragelse af borgeren og evt. pårørende, således at hjælpen tager afsæt i borgernes behov og ønsker. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at alle medarbejdere er bekendte med gældende retningslinjer og procedurer og overholder disse. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skaber et forum for faglig refleksion med afsæt i praksis med henblik på at højne medarbejdernes faglige kompetencer. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at regler for delegering af sygeplejeydelser overholdes, og at medarbejderne arbejder ud fra disse. 7. Tilsynet anbefaler, at Din Hjemmepleje sikrer, at rengøringsstandarden i borgernes boliger er forsvarlig. 		

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Hjørring Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de anmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovgivning, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

3.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, Sundhedsloven § 138 samt Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd
- Magtanvendelse

3.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4. PRÆSENTATION AF 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 mm.

KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

MARGIT KURE

Manager

m: 24295072

e: mku@bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

www.bdo.dk

