

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicap-
forvaltningen

Hjemmeplejen medmennesker
Hirtshals

Anmeldt tilsyn
Oktober 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Dokumentation	4
3.3	Personlig pleje og praktisk Støtte	5
3.4	Rehabilitering	5
3.5	Kommunikation og adfærd	6
3.6	Årets tema 1: Kost, ernæring og måltider	6
3.7	Årets tema 2: Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	6
4.0	Tilsynets formål	8
4.1	Indhold og metode	8
4.2	Vurderingsskala	9
5.0	Præsentation af BDO	10

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos hjemmeplejen Medmennesker Hirtshals. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at forholdene kan karakteriseres som:

Meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der har været arbejdet tilfredsstillende med anbefalingerne fra 2017.

Dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, der er dog konstateret enkelte mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats. Dokumentationen anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne og er formuleret i et fagligt og professionelt sprog

Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem den visiterede og den leverede hjælp, som svarer til borgernes behov.

Kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp er meget tilfredsstillende og leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan på en særdeles engageret og kompetent måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne samt for de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser.

Ingen af de besøgte borgere er i rehabiliteringsforløb. Vurderingen er, at borgernes ressourcer medinddrages i opgaveløsningen, og at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for indsatsen i forbindelse med et rehabiliteringsforløb, herunder at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en værdiorienteret tilgang til kommunikation og adfærd, som er yderst tilfredsstillende og respektfuld.

Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende og reflekterende måde redegøre for indsatser i forhold til borgernes ernæring, herunder at sikre borgernes individuelle behov for ernæring.

Medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs. Alle nye medarbejdere gennemgår et struktureret og systematisk introduktionsprogram og oplæres til de konkrete opgaver.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationen, således at den indeholder relevante helbredsoplysninger på borgerne, og hvor besøgsplan indeholder handlingsvejledende beskrivelser - særligt i forhold til borgernes kognitive ressourcer samt behovet for hjælp og støtte.
2. Tilsynet anbefaler, at der i besøgsplanerne arbejdes med en øget systematik og struktur, således at borgernes indsats og medarbejderindsats fremgår mere tydeligt.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Leverandørens navn og adresse
Hjemmeplejen medmennesker Hirtshals. Lillehedenvej 11, 9850 Hirtshals
Leder
Anita Thomsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 22. oktober 2018, kl. 9.30 - 15.30
Datagrundlag
Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med leder. Tilsynet har gennemgået dokumentation for seks borgere og efterfølgende talt med disse samt foretaget observationer. Tilsynet har interviewede Leder, seks borgere og tre medarbejdere. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Seniormanager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske SD/DSH

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Som forberedelse til implementering af nyt omsorgssystem og FSIII i foråret er der overordnet udarbejdet en fælles arbejdsgangsbeskrivelse/fælles drejebog samt afviklet fælles undervisning for alle medarbejdere på tværs på ældreområdet. Alle grupper har udpeget superbrugere, som forestår den løbende sparring og sidemandsoplæring i hverdagen. Ledelsen oplever, at de er godt på vej med deres dokumentationspraksis, og fokus er nu målrettet på at højne kvaliteten i borgernes besøgsplan, særligt i forhold til at få beskrevet borgernes ressourcer.</p> <p>Der afholdes fast tværfaglige konferencer to gange om ugen med deltagelse af visitation, sygeplejerske, fysio- og ergoterapeuter samt afdelingsleder, og ledelsen oplever, at der er et velfungerende samarbejde.</p> <p>Tilsynet har drøftet med ledelsen, hvordan de i dialog med myndigheden drøfter, hvordan de hos kognitive udfordret borgere har mulighed for at sikre overensstemmelse mellem borgeres bevilling og borgeres behov.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der har været arbejdet med anbefalinger fra 2017.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Dokumentationen er opdateret og aktuel og indeholder generelt beskrivelser af borgers samlede helbredssituation samt generelt beskrivelser af ressourcer, motivation, mestring og vaner. Der er oprettet besøgsplan på alle borgere, som generelt er handlevejledende og individuelt beskrevet, dog ses der sporadiske mangler, som fx handlingsvejledende beskrivelse i forhold til bad samt aftaler og struktur hos borgere med demens. Tilsynet bemærker, at der hos to borgere i dokumentationen er beskrevet kognitive udfordringer, som ikke fremgår i tilstande. Der ses generelt sammenhæng mellem funktionsevnetilstand og borgers besøgsplan, dog ses et tilfælde, hvor der ikke er oprettet relevante helbredsoplysninger, svarende til beskrivelse i funktionsevnetilstand og besøgsplan. Der er generelt beskrivelser af de praktiske opgaver i besøgsplanen.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne har iPads og anvender dagligt dokumentationen til at orientere sig om egne borgere ved dagens start, korrespondance til læger og til dokumentation ved udlevering af borgernes medicin.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne. Tilsynet har konstateret enkelte mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der generelt er overensstemmelse mellem den visiterede og den leverede hjælp, og hjælpen svarer til borgernes behov. Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p>

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Data	<p>Borgerne giver udtryk for, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, både i forhold til den personlige pleje og praktiske opgaver. Borgerne oplever, at hjælpen leveres med hensyntagen til deres ønsker og vaner. Borgerne oplever medarbejderne som lydhøre og omhyggelige og giver udtryk for, at de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne kan på en meget engageret og kompetent måde redegøre for, hvordan de sikrer borgerne hjælpen i forhold til den personlige pleje, og hvordan de observerer og handler på borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Alle borgere har fast kontaktperson, som er ansvarlig for at følge op og opdatere besøgsplan. Medarbejderne observerer og dokumenterer ændringer i borgerens tilstand og sparrer løbende med social og sundhedsassistent samt inddrager sygeplejersken eller læge efter behov. Ved ændringer i borgernes funktionsniveau dokumenteres dette således, at visitationen, på baggrund af det dokumenterede, kan foretage en revurdering og evt. bevilge yderligere hjælp eller hjælpemiddel.</p> <p>Der afholdes strukturerede og systematiske tværfaglige møder to gange ugentligt med gennemgang af nye borgere, borgere i rehabiliteringsforløb og andre borgere efter behov. Medarbejderne fremhæver særligt det gode og konstruktive samarbejde med visitationen.</p> <p>Det kan observeres, at borgerne er pæne og velsoignerede, svarende til deres habitus. Tilsynet har ikke observeret risici fysisk, psykisk og socialt, som der ikke er taget hånd om.</p> <p>Det kan ved observation konstateres, at borgernes hjem fremstår rene og ryddelige.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp er meget tilfredsstillende og leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan på en særdeles engageret og faglig kompetent måde redegøre for den personlige pleje og praktiske hjælp til borgerne samt for den forebyggende og sundhedsfremmende indsats.</p>

3.4 REHABILITERING

Data	<p>Ingen af de besøgte borgere er i et § 83 a forløb. Borgerne giver eksempler på, hvordan de medinddrages i den daglige opgaveløsning, som fx at gå med medarbejder ud med skraldespand og delvis varetage dele af opgaven omkring rengøring.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan nye borgere præsenteres af visitationen på de tværfaglige møder, hvor opgaven og relevante kompetencer drøftes. Borger modtager hjemmebesøg senest to uger efter opstart, hvor forløbsansvarlige og kontaktperson har en samtale med borger omkring mål og ønsker for træningsindsatsen. Der arbejdes med SMART mål, og borgerens besøgsplan anvendes som et tværfagligt redskab i forhold til opfølgning. Borgerne følges op på tværfaglige konference med faste intervaller. Kontaktperson og forløbsansvarlig er ansvarlig for fyldestgørende dokumentation og opfølgning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de dagligt vurderer borgernes dagsform og løbende støtter, motiverer og kompenserer ift. deres behov og ønsker, herunder at hjælpe med at sikre aftaler og holde struktur på dagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Borgernes ressourcer medinddrages i opgaveløsningen, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for indsatsen i forbindelse med et rehabiliteringsforløb, herunder at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.</p>

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne. Borgerne har som udgangspunkt faste medarbejdere, som udviser en fleksibel tilgang til opgaveløsningen. Enkelte borgere har tidligere oplevet manglende kontinuitet på grund af mange forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket skabte utryghed for dem. Efter konkrete henvendelse til leverandøren har disse borgere fået tildelt fast medarbejder og er meget tilfredse og trygge med hjælpen.</p> <p>Borgerne tilkendegiver, at der er en særdeles god omgangstonen, og medarbejdernes adfærd er respektfuld og ligeværdig.</p> <p>Medarbejderne tager individuelt afsæt og møder borgerne på en respektfuld og ligeværdig måde. De tillægger humor, smil og det at være åbensindet i mødet med borgeren stor betydning.</p> <p>Medarbejderne vægter at være engagerede og nærværende i mødet med borgerne og spørge ind til og samtidig være parat til at give lidt af sig selv.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en værdiorienteret tilgang til kommunikation og adfærd som er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 ÅRETS TEMA 1: KOST, ERNÆRING OG MÅLTIDER

Data	<p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes ud fra kommunens kostpolitik, og ledelsen har fokus på ernæring. Gruppen har været pilotprojekt i et ernæringsprojekt, som nu skal bredes ud til alle hjemmeplejegrupper. Terapeuter og diætist har blandt andet været en del af projektgruppen, og der har været et styrket samarbejde med diætist omkring borgere med behov for særlig kost.</p> <p>Medarbejderne redegør for relevante overvejelser vedrørende borgernes ernæringsbehov samt deres rolle og ansvar. Ifølge medarbejderne får de borgere, som har behovet, leveret mad fra den Kommunale madordning. Ved tegn på vægttab hos borger anvendes skema, og der foretages ernæringscreening, som indeholder en række temaer, som fx, hvad giver dem livskvalitet, og hvad har borger lyst til. Borgerne vejes efter behov.</p> <p>Diætist inddrages ved behov, og der er mulighed for beriget mad og ekstra protein.</p> <p>Medarbejderne giver flere eksempler på, hvordan de løbende følger op hos konkrete borgere, og hvordan de positivt har anvendt det nye screeningsværktøj.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende og reflekteret vis kan redegøre for indsatser i forhold til borgernes ernæringstilstand, herunder at sikre borgernes individuelle behov for ernæring.

3.7 ÅRETS TEMA 2: KOMPETENCER, UDDANNELSE OG KVALITETSSIKRING

Data	<p>Gruppens ansatte er social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, herunder fast tilknyttet afløsere til teamet, som dækker ind ved fravær.</p> <p>Overordnet har der været fokus på, at alle medarbejdere er blevet fortrolige med at anvende Cura og FSIII. Alle assistenter har fået efteruddannelse i medicin. Medarbejderne har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling og for sparring både i hverdagen og på de tværfaglige møder.</p>
-------------	--

	<p>Organisatorisk er det planlæggere og administrative medarbejdere, som planlægger og styrer dagens opgaver med fokus på, at opgaveløsning matcher ressourcer og faglige kompetencer.</p> <p>Der er et uformelt overlap om eftermiddagen imellem vagterne. Medarbejderne bruger hinanden løbende for at kvalificere deres observationer og sikrer, at kollegaer har den samme opmærksomhed.</p> <p>Sygeplejersken delegerer sundhedsopgaver til social- og sundhedsassistenter i de stabile forløb, og der er systematisk opfølgning. Ligeledes har sygeplejersken ansvar for særlige specifikke funktioner, eksempelvis de specielle hygiejniske restriktioner, som er ansvarlig for at sikre arbejdsgangsbeskrivelser og rekvisitter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et velfungerende samarbejde med læge, sygeplejersker og øvrige samarbejdspartnere.</p> <p>Ledelse og medarbejdere fortæller, at der er struktureret og systematisk introduktion til alle nye medarbejdere. Der udleveres velkomstmappe, og medarbejderne deltager i fælles introduktionsprogram på tværs af hjemmeplejegrupperne.</p> <p>Nye elever, medarbejdere eller afløsere får altid introduktion til gruppen og følger med kollegaer ud på borgerbesøg.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs, ligesom der er et struktureret og systematisk introduktionsprogram af nye medarbejdere.

TILSYNETS FORMÅL

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Om borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og de beslutninger, der er truffet af byrådet samt kommunens kvalitetsstandarder og øvrige kommunale beslutninger
- Om hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk forsvarligt.
- Om der er en god sammenhæng og kvalitet i indsatserne.
- Om der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
- Om indsatserne er forebyggende, så der gribes ind inden mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- At indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale plejecentre, hjemmeplejegrupper og handicap- og psykiatritilbud

Uanset hvilket område der føres tilsyn med, har BDO fokus på den rehabiliterende tankegang, ligesom anbefalinger til fremadrettet udvikling tager sit naturlige udgangspunkt i, at rehabilitering er den helt overordnede faglige tilgang i Ældre og Handicap Forvaltningens tilbud.

4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne.

Ved de uanmeldte tilsyn giver BDO en helhedsvurdering af leverandøren på baggrund af systematisk indsamling af data ud fra 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 og sammenhængen i 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

- Det skriftlige grundlag
- Personlig pleje og omsorg
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Praktisk hjælp
- Tema: Rehabilitering
- Tema: Magtanvendelse
- Kommunikation og adfærd

4.2 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 eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat <i>kan</i> 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 afhjælpe. 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 afhjælpe. 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.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 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

www.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.