

# TILSYNSRAPPORT

## Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

### HJEMPLEJEN MEDMENNESKER

#### NORD



Anmeldt tilsyn  
Kommunal leverandør  
Nord  
November 2019

# 1. TILSYN I HJEMMEPLEJEN

## 1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen medmennesker Nord. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynets samlede og overordnede vurdering er, at leverandøren er en velfungerende organisation med en engageret ledelse og medarbejdere med et fælles fokus på, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser.

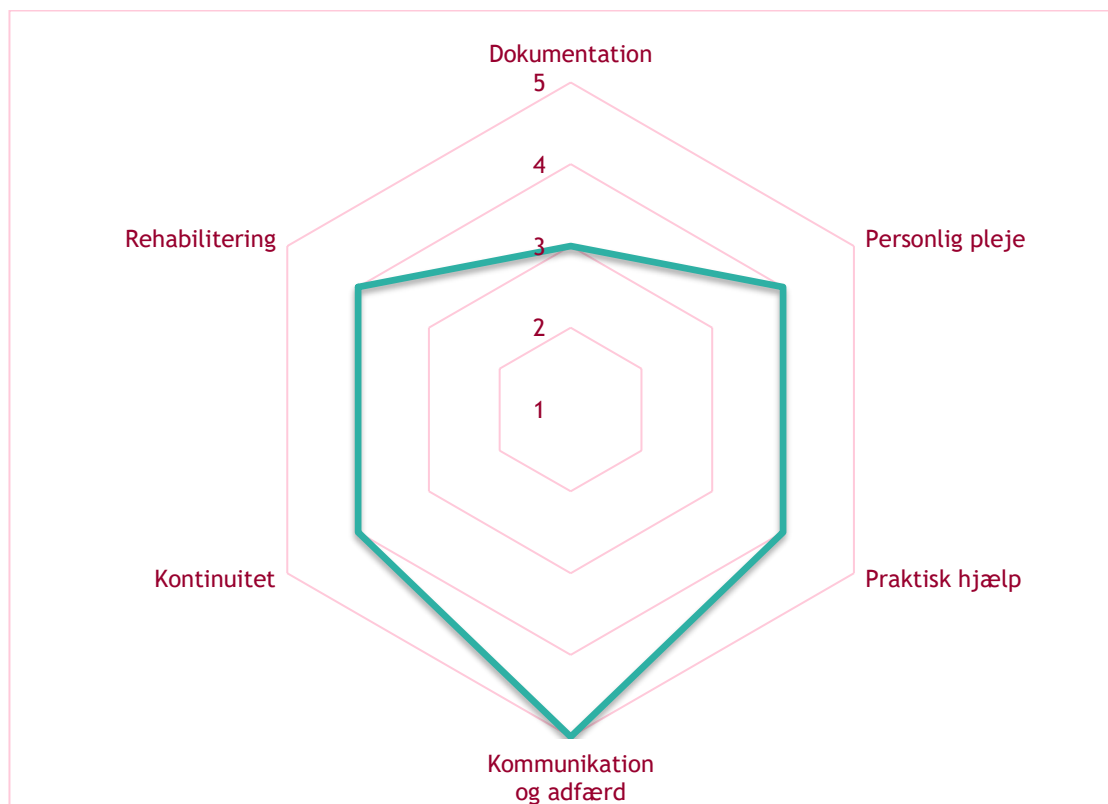
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med høj borgeroplevet kvalitet og faglighed. Medarbejderne reflekterer på relevant vis over, hvordan arbejdet med rehabilitering og specifikke træningsforløb omsættes i samarbejdet med borgerne, og leverandøren er organiseret med henblik på at sikre størst mulig kontinuitet hos borgeren.

## 1.2 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.

## 1.3 VURDERING



## 1.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle medarbejdere anvender tablets og smartphones, og praksis er, at de generelt dokumenterer undervejs på ruten. Dokumentationen understøtter overordnet de faglige indsatser og visiterede ydelser. Dokumentationen er delvis fyldestgørende, hvor generelle oplysninger i varierende grad indeholder oplysninger om borgernes mestring, ressourcer, motivation osv. Funktionsevnevurderinger og helbredstilstande samt handlingsanvisninger mangler enkelte opdateringer. Besøgsplaner er handlevejledende og beskriver generelt, hvordan samarbejdet med borger understøtter deres ressourcer og aktuelle funktionsniveau, dog mangler enkelte planer for aftenvagten.</p> <p>Der ses overordnet sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgernes behov.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>

<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med hjælpen, som svarer til deres behov. Borgerne fortæller, at de bliver øget i hjælp efter behov, ligesom de kan fortælle, at de får akut hjælp. Borgerne er velsoignerede og velplejede.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den rette pleje og omsorg. Den daglige planlægning tager udgangspunkt i de faste ruter i klyngerne, hvor der lægges vægt på, at faste opgaver, fx bad og rengøring, ydes på faste dage. Som et nyt tiltag er det som udgangspunkt en fast medarbejder, der har rengøringsydelse.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard med fokus på en sundhedsfremmende indsats. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de triager ændringer i borgernes tilstand og har fast praksis for dokumentation og opfølgning i samarbejde med sygeplejen, f.eks. aftaler om pn medicin og ekstra tilsyn af sygeplejen med henblik på lægekontakt.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder giver ikke-doseret pn medicin og samtidig udføres ikke korrekt håndhygiejne.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgeren er generelt tilfredse med hjælpen. En borger efterspørger dog muligheden for, at der støves af som aftalt.</p> <p>Der er generelt en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes hjem, herunder hjælpemidler. Dog bemærkes i et hjem indtørrede pletter på stuegulvet.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget glade for medarbejderne og oplever en god omgangstone, De er nemme at tale med, imødekommende og fleksible, og en borger beskriver, at humøret er højt.</p> <p>Tilsynet har i flere hjem observeret en god og respektfuld omgangsform, og medarbejderne redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne.</p>
<p>Årets tema 1: Kontinuitet</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at det for det meste er kendte medarbejdere, som kommer, men nævner samtidig, at der i perioder er en del afløsere.</p> <p>Leverandøren har overordnet tilrettelagt en struktur målrettet bedst mulig kontinuitet hos borgerne. Området er opdelt i to teams, som er opdelt i mindre klynger med faste medarbejdere, og en medarbejder har en "springer"-funktion. Dette begrænser antallet af medarbejdere hos den enkelte borger ved f.eks. afløsning, og bidrager til kontinuitet i de daglige ydelser. Derudover er borgerne på faste ruter med en fast kontaktperson på hver rute. I den daglige opgaveplanlægning prioriteres ligeledes medarbejderkontinuitet til borgere med komplekse fysiske og kognitive udfordringer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de til tider oplever, at planlægningen ikke i fuldt omfang er koordineret og giver eksempler på, at de indimellem kører på kryds og tværs af hinanden.</p> <p>Tilsynet bemærker hos en tiltagende svækket borger en medarbejder uden kendskab til borger og dennes tilstand.</p>
<p>Årets tema 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgere oplever god fremgang, og den ene fortæller begejstret, hvordan han selvtræner og er tæt på at afslutte forløbet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne i §83a forløb tildeles en fast forløbsansvarlig med faglige kompetencer, svarende til indsatsen, samt en kontaktperson fra hjemmeplejeteamet. Rehabiliteringsindsatsen og borgers mål aftales, og opfølgning sker systematisk efter to, fem og ti uger på de ugentlige tværfaglige konferencer. Her drøftes først borgere i §83a forløb, og derefter indsatser relateret til borgere i varige forløb. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder rehabiliterende ud fra borgers mål og vurderer, at en del borgerforløb helt afsluttes eller fortsættes med færre varige ydelser.</p>

Hos borgere i varige forløb arbejder medarbejderne med en rehabiliterende tilgang integreret i opgaveløsningen.

Dokumentationen af rehabiliteringsforløb er samlet set ikke fyldestgørende, idet der i flere handlingsanvisninger savnes en løbende status på de opnåede resultater i forhold til borgers mål. Endvidere ses ikke konsekvent sammenhæng mellem besøgsplan, observationer og handleanvisninger, ligesom medarbejderne ikke tilgår dokumentationspraksis på rehabilitering ensartet.

## 1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der er fyldestgørende besøgsplaner for hele døgnet, og at generelle oplysninger fyldestgørende beskriver borgernes mestring, motivation, vaner og ressourcer. Derudover anbefales, at der i samarbejde med relevante samarbejdspartnere sikres, at tilstande og handlingsanvisninger er opdaterede.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger gældende retningslinjer for korrekt medicin håndtering og følger korrekt håndhygiejne.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i konkret sag, hvor borger ikke får støvet af, og ligeledes sikrer, at medarbejderne er opmærksomme på daglig oprydning.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skaber en fælles klarhed over, hvordan rehabiliteringsforløbene dokumenteres ensartet og systematisk i Cura.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Aalborgvej 94, 9800 Hjørring
<b>Leder</b>
Ann Brix Lytzen
<b>Tilbudstype</b>
Kommunal leverandør af hjemmepleje
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Borgere visiteret til hjemmepleje
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 25. november 2019, kl. 8.15 - 14.30
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, seks borgere og fire medarbejdere
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske SD/DSH Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
<p>Siden sidste tilsyn har området arbejdet med fælles kultur med fokus på kerneopgaven, bl.a. via tema-drøftelser, hvor der er arbejdet med forskellige processer og værktøjer. Næste step er en proces på tværs af teams, herunder samspillet med dag- og aftenvagter med afsæt i, at dokumentationspraksis kan understøtte den gode tværfaglige kommunikation, og dermed øge samarbejdet.</p> <p>Ligeledes er der arbejdet målrettet med dokumentationspraksis, og leder oplever en positiv udvikling i tilgangen og forståelsen for sammenhængen i FSII. Der har været særlig opmærksomhed på besøgsplaner, generelle oplysninger og helbredstiloplysninger. Næste skridt er at få opdateret tilstande og handlingsanvisninger i samarbejde med sygeplejen/visitationen. I øjeblikket gennemgår en medarbejder de delegerede SUL opgaver, som opdateres i samarbejde med sygeplejen.</p> <p>Hos udvalgte borgere køres forsøg med "TIM", elektronisk medicindispensering, med henblik på, at borgerne selv kan håndtere medicindosering og daglig indtagelse.</p> <p>Der arbejdes med fast introduktion af nye medarbejdere og afløsere, hvor afløsere introduceres til praksisnær grundlæggende personlig pleje, forflytninger, og de har en samtale med leder omkring bl.a. tavshedspligt, dokumentation, og brug af uniform.</p> <p>Leder fortæller, at de har været ramt af et forholdsvis højt, ikke arbejdsrelateret fravær, men at situationen nu er stabiliseret. Alle social-og sundhedsassistenter er tilbudt 37 timer om ugen, som de fleste har takket ja til. Leder oplever nu, at det er blevet lettere at rekruttere denne medarbejdergruppe.</p>

## 2.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingerne fra tilsynet i 2018.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
e: kmq@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 68.000 medarbejdere i 158 lande.*

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