

TILSYNSRAPPORT

Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

HJEMPLEJEN MEDMENNESKER

SYD



Anmeldt tilsyn
Kommunal leverandør
SYD
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 SYD. 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 vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med en engageret ledelse og medarbejdere med et fælles fokus på, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres på borgerens præmisser.

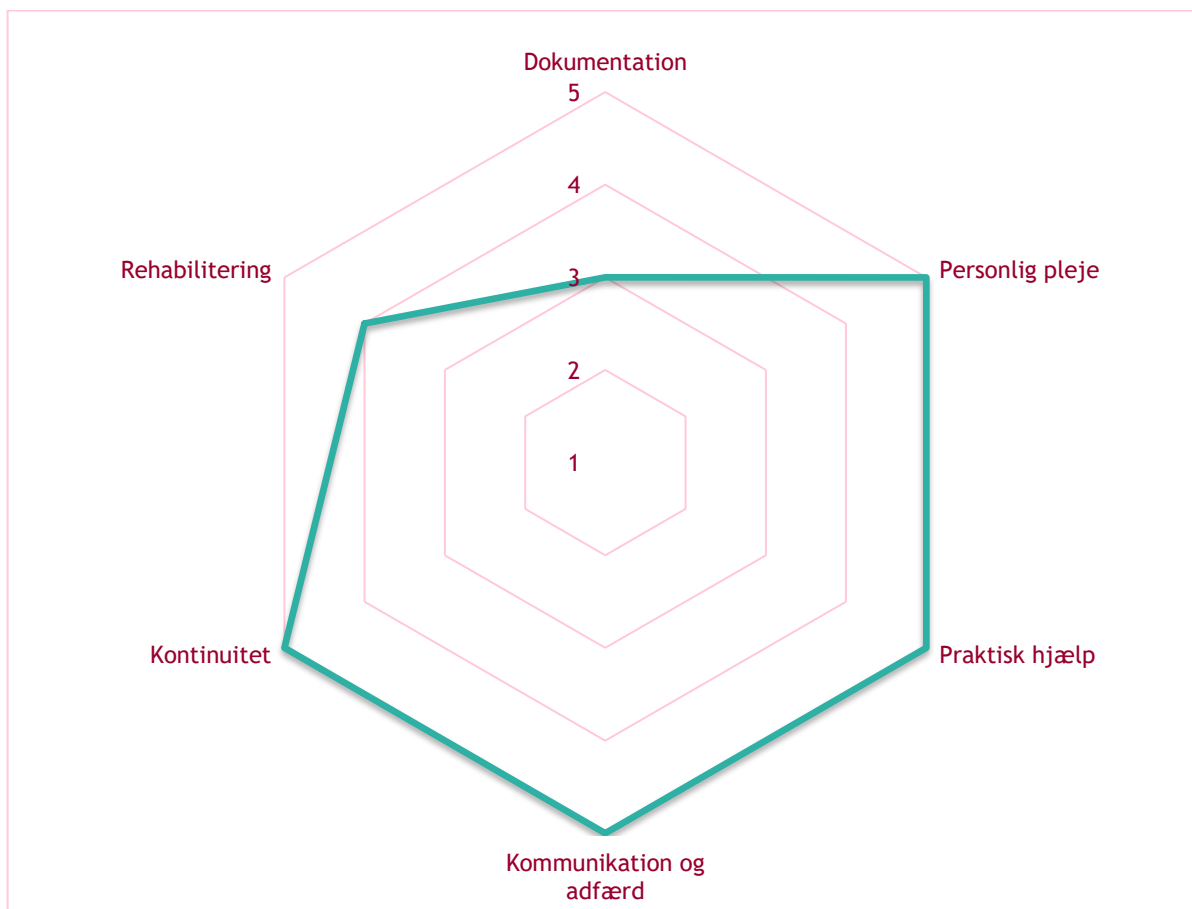
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og faglighed. Medarbejderne reflekterer på relevant vis over, hvordan arbejdet med rehabilitering og specifikke træningsforløb omsættes i samarbejdet med borgerne, samt hvordan der arbejdes med i videst muligt omfang at skabe kontinuitet i opgaveløsningen.

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 redegør for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Medarbejderne dokumenterer løbende på tablets og tilgår borgers medicinoplysninger og besøgsplan ved besøgene. Alle er ansvarlige for at oprette ændringer i besøgsplanen og for at sende relevante observationer videre, fx til sygeplejerske eller planlæggere. Ændringer i helbredsoplysninger, tilstande og handlingsanvisninger sker i samarbejde med sygeplejen/visitationen.</p> <p>Dokumentationen understøtter overordnet de faglige indsatser og visiterede ydelser. Besøgsplaner er handlevejledende og beskriver fyldestgørende, hvordan samarbejdet med borger understøtter borgers ressourcer og aktuelle funktionsniveau, og der er gode eksempler på, at borgers kognitive udfordringer eller andre særlige behov er beskrevet. De generelle oplysninger indeholder i varierende grad oplysninger om borgernes mestring, ressourcer og motivation, og i flere tilfælde mangler ligeledes helbredsoplysninger. Der er udfyldt funktionsevnevurderinger, helbredstilstande og handlingsanvisninger, dog mangler her i flere tilfælde opdateringer.</p>

<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager pleje og omsorg, svarende til deres aktuelle behov, og udtrykker meget stor tilfredshed med ydelserne og oplever stor fleksibilitet. Ligeledes oplever borgerne hurtig hjælp ved brug af nødkaldet, samt at det tværfaglige samarbejde mellem de forskellige aktører fungerer godt, herunder også bevilling og levering af hjælpemidler. Borgene er velsoignerede og velplejede. Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne, får den rette pleje og omsorg. Den daglige planlægning tager udgangspunkt i faste ruter og klynger med kontaktpersonsordning, og samtidig tages hensyn til borgernes aktuelle tilstand og kompleksiteten i opgaverne. Der er ligeledes fokus på den sundhedsfremmende indsats, hvor der blandt andet arbejdes med triagering med fast praksis for, hvordan ændringer håndteres, herunder mulighed for sparring med sygeplejersken ved indmøde.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring, men flere har valgt at supplere med privat rengøring. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes hjem.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever omgangstonen som respektfuld og anerkendende, hvor de bliver lyttet til, og betegner medarbejderne som hjælpsomme og meget imødekommende. Ligeledes fremhæver flere borgere og pårørende medarbejderne som meget kompetente. Medarbejderne redegør for, hvordan de med en individuel tilgang tilpasser kommunikationen og viser borgerne, at de vil dem. Samtidig pointeres, at de er professionelle og optræder med respekt for den enkeltes valg af livsstil.</p>
<p>Årets tema 1: Kontinuitet</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leverandøren arbejder målrettet på at skabe størst mulig kontinuitet for den enkelte borger. De to teams er opdelt i mindre klynger med tre faste medarbejdere og en "springer", som afløser de faste, hvilket begrænser antallet af medarbejdere i det enkelte hjem, fremmer tryghed hos borgerne og sikrer, at også "springeren" er kendt af borger. Til borgere med særlige komplekse behov oprettes faste teams. Om eftermiddagen er der færre opgaver hos borgerne, hvilket reducerer antallet af ruter betragteligt og til tider kan udfordre kontinuitet. Det tilstræbes, at det alligevel er kendte medarbejdere, som kommer på eftermiddagsbesøg. Borgerne tilkendegiver, at det ofte er de faste medarbejdere, som kommer, og afløserer kender generelt også til opgaven.</p>
<p>Årets tema 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne i rehabiliteringsforløb oplever gode fremskridt i forhold til, hvad de kunne ved opstart af forløbet. Den ene borger fortæller, at hun nu igen er næsten selvhjulpne efter sygehusophold, og en anden borgers pårørende oplyser, at borger nu er blevet mere mobil. Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne i §83a forløb tildeles en forløbsansvarlig, f.eks. en sygeplejerske eller terapeut og en kontaktperson fra hjemmeplejeteamet. Rehabiliteringsindsatsen og borgers mål aftales, og opfølgning sker efter to, fem og ti uger på de ugentlige tværfaglige konferencer. Her drøftes først borgere i §83a forløb, og siden 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 herefter afsluttes eller fortsætter med færre varige ydelser. Hos borgere, som er i varige forløb, arbejder medarbejderne med at motivere og støtte borgerne til selv at gøre så meget som muligt, og den rehabiliterende tilgang er integreret i opgaveløsningen.</p>

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. Endelig ses ikke konsekvent sammenhæng mellem besøgsplan, observationer og handleanvisninger, ligesom medarbejderne ikke tilgår dokumentationspraksis på rehabiliteringsforløb 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 forsat er fokus på, at generelle oplysninger fyldestgørende beskriver borgernes mestring, motivation og ressourcer. Derudover anbefales, at det i samarbejde med relevante samarbejdspartnere sikres, at helbredsoplysninger, tilstande og handlingsanvisninger er opdaterede.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen forsætter den igangsatte proces, så medarbejderne opnår en ensartet tilgang i dokumentationspraksis i rehabiliteringsforløb, herunder at dokumentationen i højere grad afspejler en "rød tråd" imellem besøgsplaner, observationer og handleanvisninger.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Ålborgvej 94 C, 9800 Hjørring
Leder
Lars Jensen
Tilbudstype
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse
Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 26. november 2019, kl. 8.30 - 14.30
Deltagere i interviews
Leder, seks borgere, tre pårørende og fire medarbejdere
Tilsynsførende
Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Siden sidste tilsyn oplyser leder, at der er arbejdet målrettet med Cura med tematiseret undervisning i grupper og fortsat sidemandsoplæring. Som et nyt tiltag på rehabiliteringsindsatsen startes op med en systematiseret opfølgning på målene i handlingsanvisningen. For at skabe overblik over observationer har der i forhold til målinger været målrettet undervisning til social- og sundhedsassistenter for at øge overblikket.</p> <p>Hidtil har sygeplejen og visitationen haft ansvar for oprettelse af tilstande, indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger. Det er aftalt, at fra december etableres et samarbejde, hvor funktionerne samles i forhold til at opnå fælles praksis for opfølgning. Endvidere fortæller leder, at Myndighed af forskellige årsager ikke har deltaget fast på de tværfaglige konferencer, som derved har givet hjemmeplejen flere arbejds gange, bl.a. i forhold til opdateringer i rehabiliteringsydelse.</p> <p>For at understøtte sammenhæng i den sundhedsfaglige indsats deltager sygeplejerskerne ved indmøde i de to hjemmeplejeteams for opfølgning og sparring. For yderligere at styrke den faglige refleksion ommøbleres grupperummet fra januar 2020, så de respektive klynger vil sidde samlet.</p> <p>Medarbejdersituationen er stabiliseret, og fra december er alle stillinger besat. Samtidig er der over det sidste år sket et markant fald i sygefraværet.</p> <p>Alle medarbejdere har deltaget i sundhedssamtaler med en sundhedskonsulent med henblik på at af-dække trivsel. Leder afventer tilbagemelding på det samlede resultat, som efterfølgende drøftes i "Triaden".</p>

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er arbejdet målrettet med anbefalinger fra tilsynet i 2018.

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

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

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 mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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