

TILSYNSRAPPORT

Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

HJEMPLEJEN MEDMENNESKER

VEST



Anmeldt tilsyn
Kommunal leverandør Vest
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 Vest. 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, hvor en engageret ledelse og medarbejdere har fælles fokus på, at hjemmeplejen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser og med størst mulig kontinuitet.

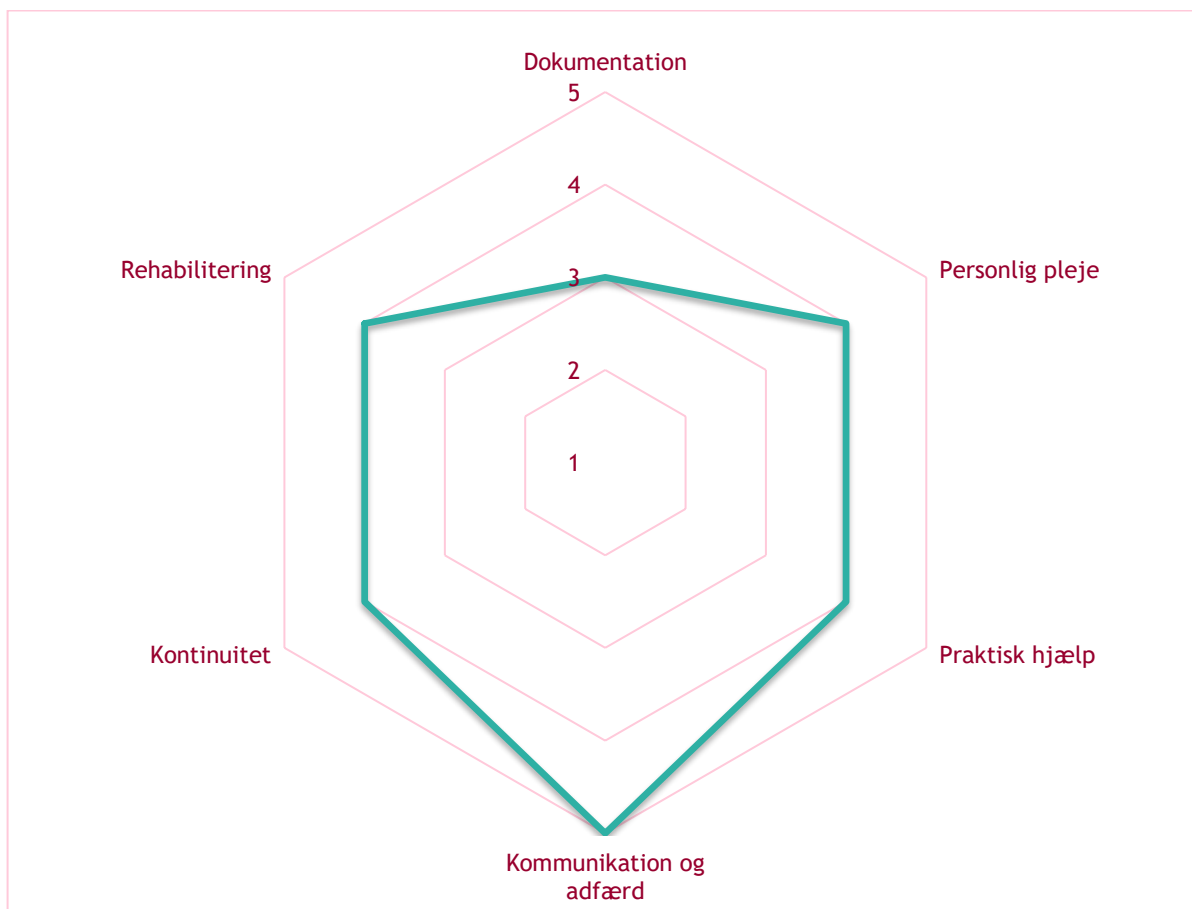
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglighed og god borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre relevant for, hvordan kontinuitet skabes i de daglige ydelser, og at den rehabiliterende tankegang omsættes i samarbejdet med borgerne.

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</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvalitet i daglig praksis. Der dokumenteres undervejs på ruterne, og de tværfaglige konferencer anvendes bl.a. til fælles drøftelser og ændringer i Cura.</p> <p>Dokumentationen i besøgsplanerne er samlet set opdateret med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg. Hos enkelte borgere kan disse ressourcer, samarbejdet om den daglige pleje samt ydelser i relation til kompressionsstrømper og praktisk hjælp, fx rengøring, med fordel udfoldes yderligere. Funktionsevnevurderinger og helbredstilstande er frasat et tilfælde udfyldt, men findes dog i flere tilfælde ikke konsekvent evalueret og opdateret, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen afspejler i flere tilfælde - dog ligeledes ikke konsekvent - sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende 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 modtager pleje og omsorg, svarende til deres aktuelle behov, og udtrykker meget stor tilfredshed med ydelserne og den fleksibilitet, som kompetente medarbejdere udviser. Endvidere opleves hurtig hjælp ved brug af nødkaldet. Flere pårørende udtrykker ligeledes, at medarbejderne er kreative i deres opgave- og løsningsforslag, og at det er "systemet ovenover", som kan opleves stift i forhold til bl.a. bevilling af hjælpemidler.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange, der sikrer størst mulig kontinuitet i plejen, bl.a. på fælles morgenmøde i de to teams "Land" og "By" med planlæggerne og på de tværfaglige konferencer. Demenssygeplejerskens og hjemmesygeplejens tilstedeværelse under samme tag skaber ligeledes daglige og gode muligheder for faglig sparring. Terapeuter og andre relevante ressourcer inddrages efter behov, hvilket fremmer en helhedsorienteret indsats.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne føler sig kompetente til at varetage borgernes ofte komplekse opgaver. En borger og pårørende tilkendegiver dog utryghed i forhold til et manglende skift af medicinsk plaster, hvilket efterfølgende drøftes med medarbejderne. I den forbindelse afspejles en uklarhed om de nøjagtige rammer for delegering og ansvar.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med rengøringen, men oplever dog en del forskellige medarbejdere og svingende kvalitet i opgaveløsningen. En borger oplyser, at de ud fra et ønske om medarbejderstabilitet i rengøringsindsatsen har valgt en privat leverandør. Aktuelt pågår ifølge leder en stor informationsopgave om visitation til hovedrengøring - både for planlæggere og medarbejderne for at afstemme borgernes forventninger, idet kommunen ikke har udsendt generel information til borgerne om valgmulighederne.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig standard, afpasset borgernes ønsker til egen livsstil.</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>Borgere og pårørende oplever, at omgangstonen med såvel faste medarbejdere som afløsere er respektfuld, uformel og præget af et godt humør. Medarbejderne betegnes som hjælpsomme og imødekommende og har styr på de opgaver, som skal udføres. Flere borgere beskriver desuden, hvordan medarbejderne ringer enten ved forsinkelse eller for at høre, om det aftalte tidspunkt passer i forhold til borgers døgnrytme.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan kommunikationen tilpasses borgernes egen jargon og med respekt for den enkeltes livsstil. I forbindelse med flytningen til Ålborgvej oplever medarbejderne en større distance til kollegaer i egen afdeling samt til hjemmesygeplejen, og er derfor bevidste om at øge fællesskabet bl.a. på morgenmøder, hvor hele medarbejdergruppen samles. Ledelsen arbejder målrettet med arbejdsmiljøet, bl.a. i form af Sundhedssamtaler med fokus på oplevelsen af tidspres og effektiv opgaveløsning. Leder tilstræber at være tæt på medarbejderne i hverdagen og oplever, at de generelt er opsøgende. Medarbejderne tilkendegiver, at ledelsen er lydhør i forhold til deres henvendelser.</p> <p>Borgerne oplever en loyal og anerkendende omgangstone mellem medarbejderne, hvilket tilsynet ligeledes observerer i praksis.</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>Leder og medarbejdere arbejder målrettet på at skabe størst mulig kontinuitet i borgerforløbene. De to teams er opdelt i mindre geografiske klynger, hvor en medarbejder har en "springer"-funktion på tværs af klyngerne, og således har et godt kendskab til borgerne. Dette begrænser antallet af helt nye medarbejdere hos den enkelte borger ved fx afløsning, og bidrager til kontinuitet i de daglige ydelser.</p>

	<p>I opgaveplanlægning prioriteres medarbejderkontinuitet i særlig grad til borgere med komplekse fysiske og kognitive udfordringer - og hvor hensynet til kontinuitet i fx udførelse af rengøring til tider må vige eller udføres af time-lønnede afløsere. En enkelt borger og pårørende giver dog udtryk for, at den konkrete opgaveløsning i forhold til rengøring kan variere en del, også når den udføres af kendte medarbejdere.</p>
<p>Årets tema 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne i rehabiliteringsforløb oplever gode fremskridt i forhold til deres mål og beskriver samarbejdet med hjemmepleje og en terapeut/instruktør som konstruktivt og ligeværdigt. En borger, som har været i et varigt forløb og nu er i et §83a forløb, reflekterer over, at medarbejderne har øget fokus på en aktiv inddragelse og motivation for rehabilitering i dette forløb end i det varige forløb. To borgere og pårørende tilkendegiver desuden, at de ikke direkte er inddraget i drøftelser af de løbende statusvurderinger.</p> <p>Borgerne i §83a forløb tildeles en forløbsansvarlig - ofte hjemmesygeplejerske, fysio- eller ergoterapeut samt en kontaktperson fra hjemmeplejeteamet. Rehabiliteringsindsatsen og borgers mål aftales, og opfølgning sker på statusmøder 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 kreativt og rehabiliterende ud fra borgers mål og vurderer, at en del borgerforløb herefter afsluttes eller fortsætter med færre varige ydelser.</p> <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. Endvidere ses ikke i alle tilfælde konsekvent sammenhæng mellem besøgsplan, observationer og handleanvisninger.</p>

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at borgernes ydelser konsekvent er opdaterede og beskrevet i besøgsplanen. 2. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande løbende opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler, at ansvars- og kompetenceområder for delegering af sundhedsfaglige opgaver gennemgås med medarbejdere og hjemmesygeplejen. 4. Tilsynet anbefaler, at konkrete rengøringsopgaver beskrives i besøgsplanerne med henblik på at øge borgernes oplevelse af kontinuitet i ydelserne. 5. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i rehabiliteringsforløb i højere grad afspejler en "rød tråd" imellem besøgsplaner, observationer og handleanvisninger - herunder korte beskrivelser af statusvurderinger. 6. Tilsynet anbefaler, at borgere og evt. pårørende involveres direkte i forbindelse med de løbende statusvurderinger i rehabiliteringsforløbet. 7. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne er bevidste om, at den rehabiliterende og velintegreerede tankegang i rehabiliteringsforløbene ligeledes anvendes aktivt hos borgere i varige forløb.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Ålborgvej 94 C, 9800 Hjørring
Leder
Karina B. Horne Nielsen
Tilbudstype
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse
Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 18. november 2019, kl. 8.15 - 14.00
Deltagere i interviews
Leder, seks borgere (borger nr. syv blev ikke truffet hjemme), fire pårørende og tre medarbejdere. To borgere var i aktive §83a forløb, mens en borger netop havde afsluttet et sådant.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet med at sikre faglig og organisatorisk sammenhæng mellem de seks hjemmeplejeenheder, bl.a. i form af fælles ledermøder og fælles vagtplanlægning i weekender efter sammenflytningen af tre enheder for halvandet år siden. Leder oplyser endvidere, at hun pr. 1. november ikke længere er leder for nattevagten.</p> <p>Dokumentation i Cura er et udviklingsområde, der fordrer et vedvarende ledelsesmæssigt fokus med hjælp fra superbrugere, som yder løbende sparring til kollegaer. Ifølge leder er man godt på vej, hvilket også fremgik af en nyligt afholdt audit.</p> <p>Der har været nedgang i antallet af ruter, hvilket betyder, at de faste medarbejdere selv kan dække sygdom/ferie ind, og dermed har mindsket forbruget af timelønnede afløsere. Aktuelt er antallet af social- og sundhedsassistenter i aftenvagt ikke fuldtalligt og dækkes ind med hjælp til SUL-ydelser fra et andet hjemmeplejeområde, indtil stillingerne genbesættes. I dagvagten opleves ikke samme problem.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, dog præget af flere ikke-arbejdsrelaterede langtidssygemeldinger.</p>

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Ifølge leder er der arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste tilsyn.

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

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.