

# TILSYNSRAPPORT

## Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

### HJEMMEPLEJEN MEDMENNESKER

### HIRTSHALS



Anmeldt tilsyn  
Kommunal leverandør  
Hirtshals  
Oktober 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 Hirtshals. 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 ledelse og medarbejdere arbejder engageret og målrettet på, at hjemmeplejen tilrettelægges og leveres på borgerens præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og ud fra en god faglig standard.

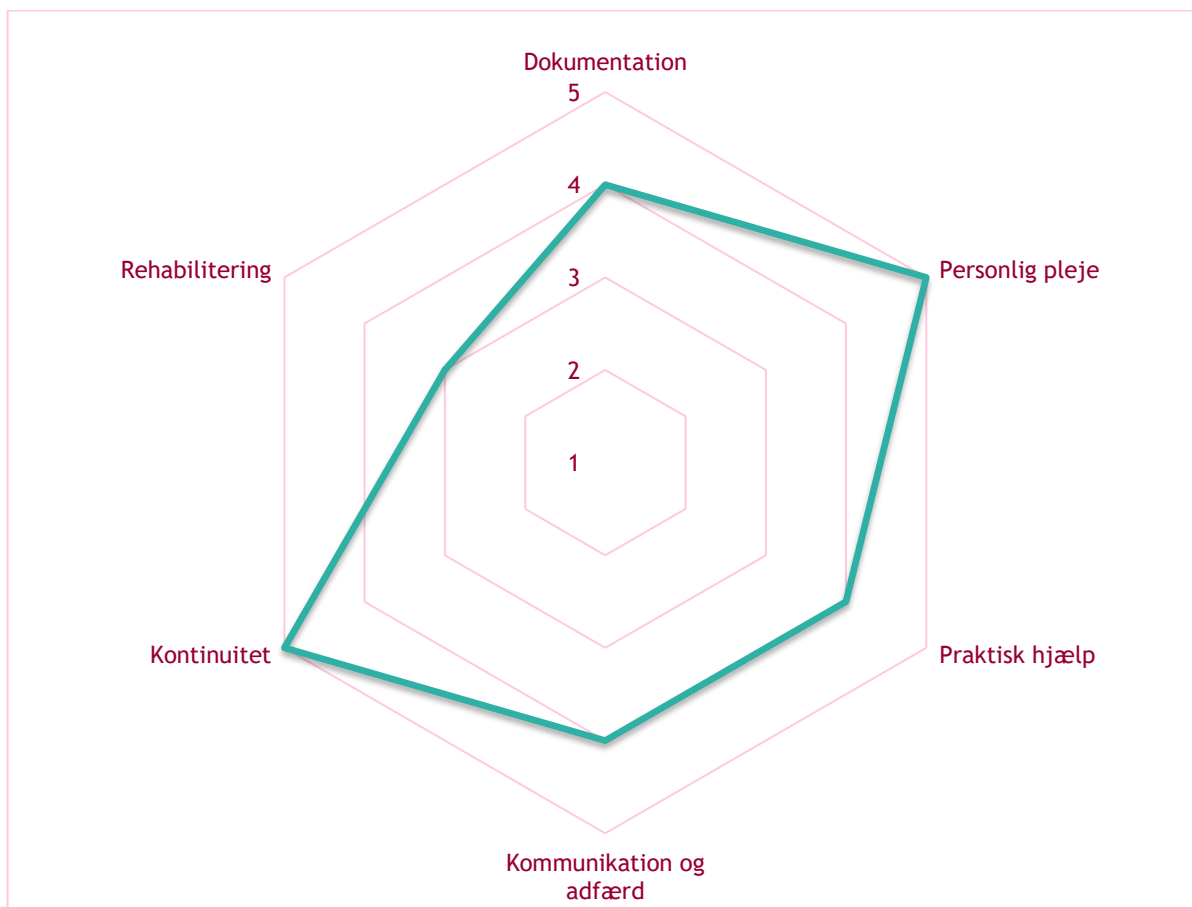
Medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan der skabes kontinuitet i de daglige ydelser, og for hvordan rehabilitering indtænkes og omsættes i samarbejdet med borgerne såvel i varige som i korterevarende rehabiliterende forløb.

## 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: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Ledelse og medarbejdere arbejder kontinuerligt og målrettet på udvikling af sammenhæng i den samlede dokumentation, så kvaliteten i de faglige ydelser understøttes bedst muligt. Medarbejderne dokumenterer på tablets.</p> <p>Hos de tre borgere i faste plejeforløb er dokumentation af behovet for pleje og praktisk hjælp opdateret med handlevejledende beskrivelser i besøgsplanerne. Borgernes ressourcer og mestring er ikke konsekvent udfyldt, dog ses flere eksempler i besøgsplanerne på, hvordan samarbejdet om plejen understøtter borgernes ressourcer og aktuelle funktionsniveau. Funktionsevnevurderinger og helbredstilstande er frasat i et tilfælde udfyldt og opdateret.</p> <p>Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers aktuelle behov. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med plejen og tilkendegiver, at hjælpen svarer til deres behov og understøtter deres ønsker om at klare mest muligt selv. Borgere og pårørende oplever fleksibilitet og tryghed i samarbejdet med medarbejderne, som betegnes som stabile og kompetente.</p> <p>Kontinuitet i de daglige indsatser sikres bl.a. med fælles morgenmøde, hvor de to teams tilrettelægger dagen på de faste ruter via læsning i Cura og med en planlægger i hvert team. Social- og sundhedsassistenter kører særskilte ruter og mødes ligeledes hver morgen. Der afholdes to tværfaglige konferencer om ugen samt sygeplejefaglige sparringsmøder med hjemmesygeplejen hver måned, hvor faglige emner og komplekse/ustabile borgerforløb drøftes. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan små ændringer i borgernes vanlige adfærd og tilstand observeres med henblik på forebyggende indsatser.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de kører alene, men aldrig er længere end et mobilkald væk fra kollegial faglig sparring. En nyansat medarbejder oplever ligeledes stor tryghed ved en systematisk introduktion med sidemandsoplæring og ledelsesmæssig opfølgning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at plejen udføres med et rehabiliterende sigte, hvor borgernes ressourcer inddrages mest muligt, og de lægger stor vægt på at understøtte borgernes ønske om at bevare funktionsevnen længst muligt som et vigtigt led i deres oplevede livskvalitet.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til individuelle ønsker og personlig livsstil.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager, og hovedparten oplever, at de samme medarbejdere kommer hver gang.</p> <p>Når andre faste medarbejdere varetager opgaven, opleves forsat kontinuitet i indsatserne med mulighed for at flekse lidt i forhold til, hvad der skal gøres den pågældende dag.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes forsvarlig i borgernes hjem ud fra borgernes egne ønsker til livsstil - fraset to steder med snavsede kørestole.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en humoristisk, venlig og anerkendende omgangsform med de faste medarbejdere. En borger og pårørende udtrykker dog, at enkelte vikarer og til tider travle nattevagter ikke har tilstrækkelig sygdomsindsigt og tålmodighed til at afpasse tempo og indsatser efter borgers formåen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan kommunikationen med borgerne har afsæt i respekt for det enkelte menneskes tilgang til livet og vanlig sproglig jargon.</p> <p>Leders og medarbejdernes interne samarbejde og arbejdsmiljø betegnes af alle som rigtigt godt, og medarbejderne tilkendegiver desuden, at leder er forstående og lydhør over for deres ønsker og behov og løbende følger op på aftaler.</p>
<p>Årets tema 1: Kontinuitet</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Leverandøren prioriterer helhedspleje som et væsentligt princip i at skabe borgeroplevet kontinuitet - dvs., at samme medarbejder udfører såvel morgenpleje som den praktiske hjælp. Medarbejderne oplyser, at de allerede ved ansættelsen spørges, om de er indstillede på at arbejde under disse forudsætninger, hvilket opleves positivt og arbejdsmæssigt tilfredsstillende. Princippet understøttes af to planlæggere i den daglige arbejdstilrettelæggelse og en planlægger for aftenvagten. Endvidere er indført en fast springerfunktion mellem de to teams.</p> <p>Alle borgere tildeles en kontaktperson i teamet med bl.a. ansvar for at være den primære til at opdatere besøgsplaner og varetage fx den første og opfølgende pårørendekontakt. Ved det første møde med borger, og evt. pårørende, afstemmes forventningerne til samarbejdet og dokumenteres i Cura.</p>

	Målgruppen er ifølge leder fortsat meget bred. For at tilgodese den nødvendige sammenhæng i plejen ud fra kendskabet til borgere med særligt komplekse behov og problemer inden for fx misbrug og demens, er der etableret små teams med mulighed for inddragelse af tværfaglige ressourcepersoner.
<b>Årets tema 2:</b> <b>Rehabilitering</b>  <b>Score: 3</b>	<p>Borgerne i rehabiliteringsforløb udtrykker samstemmende, at de oplever gode fremskridt ud fra målene med deres træningsindsats, og at samarbejdet med hjemmeplejen er konstruktivt med passende fysiske udfordringer.</p> <p>Leverandøren har stort fokus på, at mål og indsatser i § 83a rehabiliteringsforløbene ydes i et målrettet dagligt samarbejde mellem borger og det tværfaglige team. Borgerne tildeles en forløbsansvarlig - ofte en fysio- eller ergoterapeut - og en kontaktperson fra hjemmeplejeteamet. Samarbejdet om forløbene betegnes generelt som struktureret og meget velfungerende.</p> <p>Rehabiliteringsindsatsen og borgers mål aftales på et møde hos borger ud fra Visitationens dokumenterede konklusion i Cura. Siden afholdes tværfaglige statusmøder efter to, fem og ti uger, hvor visitator efter behov kan deltage, bl.a. via Skype. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder kreativt og rehabiliterende ud fra borgers mål i disse forløb. Tilsynet besøger fx en borger, som øver struktur i hverdagens rutiner, og hvor et whiteboard tydeliggør fx aktiviteter til stor hjælp for såvel borger som det tværfaglige team.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at ca. halvdelen af borgerforløbene afsluttes efter indsatsen, mens andre fortsætter med fast hjælp.</p> <p>Samlet set er dokumentation af rehabiliteringsforløbene ikke fyldestgørende. Hos én borger ses opdaterede og fyldestgørende beskrivelser i dokumentationen med handleanvisninger og løbende status på borgers fremskridt.</p> <p>I to tilfælde er besøgsplaner endnu ikke oprettet, og generelle oplysninger er udfyldt i varierende grad. Medarbejderen giver udtryk for, at det kan være svært at danne sig et overblik over status og de tværfaglige indsatser i Cura, da dokumentationen ikke konsekvent føres de samme steder af alle medarbejdere, og at der indbyrdes opleves uklarhed over, hvor og hvor ofte det er relevant at dokumentere indsatserne. Det er ligeledes ikke muligt at finde status og samlet opfølgning efter de to første ugers forløb.</p>

## 1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<b>Bemærkninger</b>
Tilsynet har ingen bemærkninger.
<b>Anbefalinger</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler leverandøren, at borgernes ressourcer og mestringssevne dokumenteres i Cura.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren i samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere sikrer, at funktionsevne- og helbredstilstande i Cura er fyldestgørende dokumenteret.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler renholdes tilfredsstillende.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at vikarer og nattevagter i relevant omfang kender til og respekterer en sygdoms betydning for, hvordan plejen udføres mest hensigtsmæssigt hos en konkret borger.</li> <li>5. Tilsynet anbefaler leverandøren, at der skabes en fælles tværfaglig klarhed over, hvordan rehabiliteringsforløbene dokumenteres ensartet og systematisk i Cura.</li> </ol>

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

<b>Adresse</b>
Lillehedenvej 11 A, 9850 Hirtshals
<b>Leder</b>
Anita Møller Olsen
<b>Tilbudstype</b>
Kommunal leverandør af hjemmepleje
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Borgere visiteret til hjemmepleje
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 29. oktober 2019, kl. 8.15 - 14.15
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder, seks borgere - hvoraf de tre er § 83a forløb, to pårørende, fire medarbejdere. Tilsynet har endvidere talt med flere medarbejdere under besøg hos borgerne.
<b>Tilsynsførende</b>
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP

### 2.2 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
Leder oplyser, at ledelsen af medarbejdere og de tilbageblevne borgere på et lukket plejecenter i kommunen pr. 1. november overdrages til Hjemmeplejen Hirtshals. Ud over dette omfatter aktuelle udviklingsområder bl.a. igangværende indførelse af trådløse nøgler til borgernes hjem og en kommende afprøvning af elektronisk medicindispenser til udvalgte borgere. Den faglige koordinator har netop lavet audit på dokumentationen i Cura og fundet udviklingspotentialer inden for især dokumentation af Generelle Oplysninger, brugen af SMART-mål samt risikovurdering i forhold til arbejdsplads-vurdering.  Ifølge leder er der stabilitet i medarbejdergruppen, og sygefraværet er faldet væsentligt, efter at flere langtidssygemeldinger er ophørt, samtidig med et konstant ledelsesmæssigt fokus på arbejdsmiljø og en tidlig indsats ved sygefravær. Desuden er afholdt en fælles temadag om samarbejde og kommunikation om kerneopgaven, hvilket leder og medarbejdere oplever har haft en positiv indflydelse på samarbejde og kommunikation i hverdagen.

### 2.3 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Ifølge leder er der arbejdet målrettet med dokumentationen i Cura siden sidste års tilsyn.

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](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 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.*