

TILSYNSRAPPORT

Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

HJEMMEPLEJEN MEDMENNESKER

SINDAL



Anmeldt tilsyn
kommunal leverandør

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 Sindal. 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, som har et fælles fokus på, at hjemmeplejen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser og med størst mulig kontinuitet.

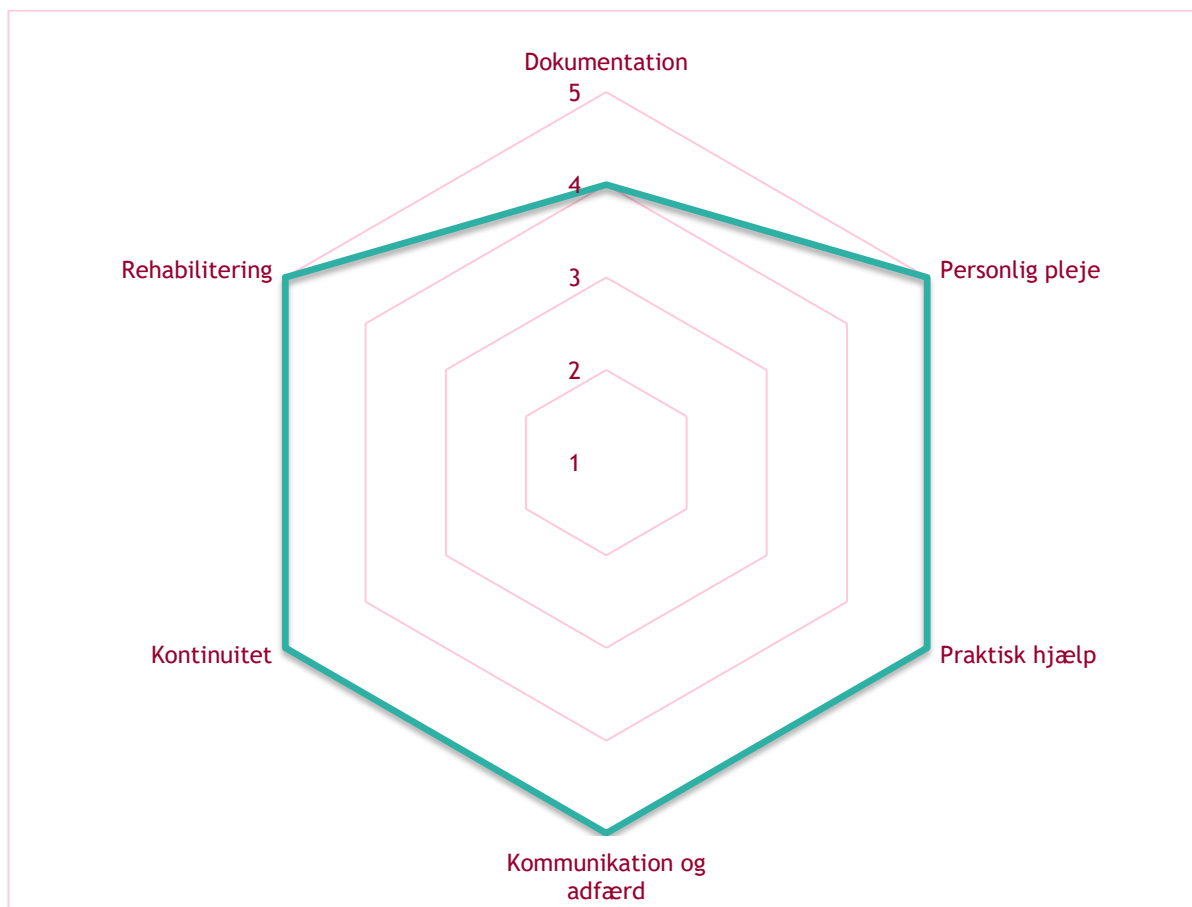
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og faglighed, og medarbejderne reflekterer på relevant vis over, hvordan arbejdet med rehabilitering og træningsforløb 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: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle medarbejdere arbejder med tablets og smartphones og har praksis for at dokumentere undervejs på ruten, så afvigelser og observationer ikke glemmes.</p> <p>Dokumentationen understøtter de faglige indsatser og er samlet set opdateret med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte. En dement borgers kognitive ressourcer og mestringsevne fremgår dog ikke tydeligt, men af besøgsplaner fremgår det generelt, hvordan samarbejdet med borger understøtter borgers ressourcer og aktuelle funktionsniveau. Funktionsevnevurderinger og helbredstilstande er fraset i et tilfælde udfyldt og opdateret.</p> <p>Der ses generelt sammenhæng mellem den visiterede og leverede hjælp, borgernes observerede behov og dokumentationen.</p> <p>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 modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres aktuelle behov. De er trygge og glade for medarbejderne og for den måde, hjælpen ydes på. Borgerne finder medarbejderne kompetente og fleksible og oplever, at de alle kender til opgaverne hos dem, når de kommer.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsordning og faglige tilgange, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx afholdes ugentlige tværfaglige borgerkonferencer i hvert team, hvor også aftenvagter inviteres med hver 4. uge. Sygeplejerskerne deltager hver morgen i ti minutters møde for at være til rådighed for sparring og evt. justeringer, fx i forbindelse med ændringer hos borgerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de på meget forskellige niveauer, afhængig af borgernes helhedssituation, arbejder på at understøtte og medinddrage borgernes egne ressourcer. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over fordelene ved at kende borgerne så godt, at man ved, hvad der motiverer den enkelte.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til individuelle ønsker og personlig livsstil.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og fortæller, at denne leveres stabilt efter aftale og fleksibelt. Flere oplyser, at familien ind imellem hjælper med supplerende rengøring, og at klippekortydelse også anvendes til ekstra rengøring.</p> <p>Tilsynet observerer en god hygiejnemæssig standard i borgernes hjem og i relation til hjælpemidler. Medarbejder kan redegøre for en særlig indsats vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.</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 med de faste medarbejdere som respektfuld og humørfyldt, og betegner medarbejderne som hjælpsomme og søde.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de tilpasser kommunikationen ud fra borgernes egen jargon og pointerer, at de er gæster i borgers hjem og optræder med respekt for den enkeltes valg af livsstil. De beskriver endvidere, hvordan nye elever og afløsere introduceres til den ønskede adfærd og kommunikation hos den enkelte borger.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone hos og imellem medarbejderne, hvilket ligeledes observeres i praksis.</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 store teams er opdelt i mindre geografiske klynger med en "stedfortræder", som arbejder på tværs af hver klynge, hvilket begrænser antallet af medarbejdere i det enkelte hjem, fremmer tryghed hos borgerne og sikrer, at også afløseren, fx ved ferie, er kendt af borger. Begge teams har desuden faste afløsere tilknyttet.</p> <p>Planlægning tilrettelægges endvidere med hensyntagen til sårbare borgere med udvidet behov for fast, kendt personale, og det gode formaliserede samarbejde med hjemmesygeplejerskerne på tværfaglige konferencer understøtter en hensigtsmæssig køreliste ud fra medarbejdernes kompetencer.</p>
<p>Årets tema 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at medarbejderne generelt motiverer dem til at gøre mest muligt selv, hvilket de også selv har ønske om. Medarbejderne redegør for en rehabiliterende tilgang med afsæt i hjælp til selvhjælp samt vigtigheden af at vedligeholde borgernes eksisterende funktionsniveau.</p>

Tilsynet interviewer to borgere i rehabiliteringsforløb efter § 83a. Begge borgere oplever fremgang i forbindelse med træningen og roser medarbejderne for deres opmuntrende og kompetente støtte undervejs i forløbet. En borger har undervejs selv frabedt sig hjælp aften og nat i forbindelse med sine fremskridt.

Samarbejdet med borger indledes med et møde, hvor ergoterapeut/fysioterapeut og en fast medarbejder planlægger mål og indsatser med borger, hvorefter forløbet iværksættes og følges op på faste tidspunkter. Medarbejderne følger op i dagligdagen og understøtter borgerne og tager om nødvendigt kontakt til terapeut ved behov for sparring. Ifølge leder og medarbejdere afsluttes flere borgere med succes.

Hos begge borgere ses fyldestgørende opfølgning med relevante tilretninger i dokumentationen.

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leverandøren, at dokumentationen udfoldes yderligere med beskrivelse af borgernes ressourcer og mestringsevne.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren i samarbejde med sygeplejerskerne sikrer, at borgernes funktionsevne- og helbredstilstande er opdateret i Cura.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Hjemmeplejen medmennesker Sindal, Vendelbogade 11, 9870 Sindal
Leder
Maiken Walther Poder
Tilbudstype
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse
Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 31. oktober 2019, kl. 8.30 - 14.30
Deltagere i interviews
Leder, seks borgere - hvoraf to er i § 83a forløb, fire medarbejdere og en pårørende
Tilsynsførende
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Afdelingsleder oplyser, at hun er tiltrådt sin stilling 1. marts i år. Hun oplever en stabil og erfaren personalegruppe med en god samarbejdskultur og stort fokus på kerneydelsen. Gruppen er opdelt i to store teams for hhv. by og opland, som igen er opdelt i mindre geografiske klynger. Aktuelt udgør dokumentationen - bl.a. på baggrund af et risikobaseret tilsyns påbud - både et udviklingsområde og en udfordring. Alle har ifølge leder stor opmærksomhed på at sikre opdatering og "Den røde tråd" i dokumentationen i samarbejde med sygeplejerskerne. Superbruger følger tæt op og tilbyder sidemandsoplæring. Sygefraværet har været temmelig højt pga. flere langtidssygemeldte medarbejdere med fysiske skavanker, men er nu faldende.

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Ifølge afdelingsleder er der løbende dialog med medarbejderne om deres individuelle behov for kompetenceudvikling. Kommunens psykiatrikonsulent kommer fx fast på afdelingsmøder og tilbyder sparring og supervision.

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.