

TILSYNSRAPPORT

Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

PRIVAT LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE



Anmeldt tilsyn
Privat leverandør Blæksprut-
ten

Oktober 2019

1. TILSYN I HJEMMEPLEJEN

1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmeplege Blæksprutten. 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 Blæksprutten er en velfungerende leverandør med fagligt kompetente og engagerede medarbejdere og ledelse. Pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges hensigtsmæssigt og leveres fleksibelt med en høj borgeroplevet kvalitet.

Leverandøren arbejder målrettet og engageret med den rehabiliterende tilgang i det daglige samarbejde med borgerne.

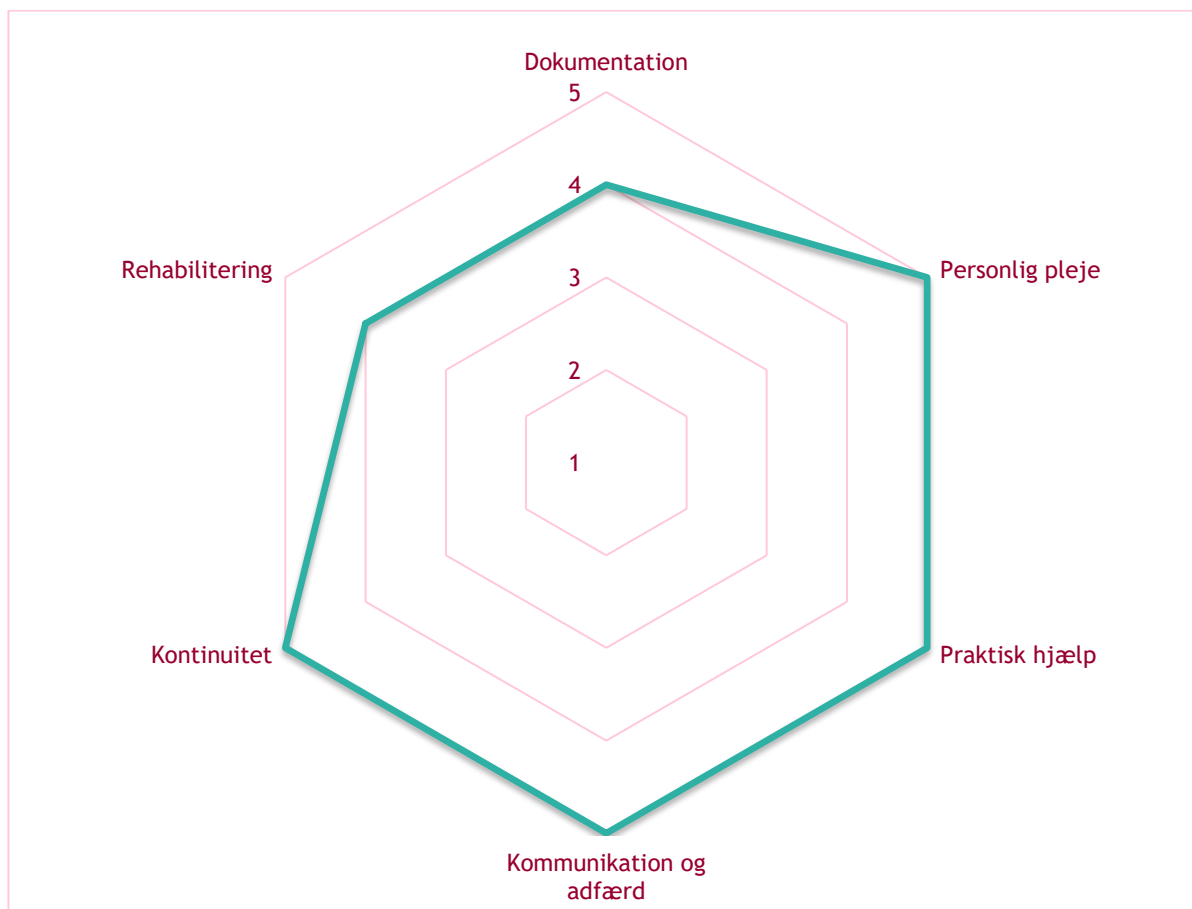
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Blæksprutten lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

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. Dokumentationen anvendes, så kvalitet i daglig praksis understøttes. Medarbejderne arbejder målrettet med besøgsplaner, og alle tager ansvar for at revidere dokumentationen ved ændringer hos borgerne. Der dokumenteres via tablets hos borgerne, hvor det lader sig gøre.</p> <p>Dokumentationen understøtter generelt de faglige indsatser og fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende.</p> <p>Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i flere tilfælde handlingsvejledende beskrevet i besøgsplaner med fokus på borgers ressourcer. I enkelte tilfælde ses manglende sammenhæng mellem den visiterede hjælp og besøgsplan, fx i forhold til en borgers behov for hjælp til ernæring.</p> <p>SUL-ydelser er ikke konsekvent revurderet eller afsluttet.</p> <p>Helbreds- og funktionsevnetilstande er ikke konsekvent opdateret, hvilket ifølge ledelsen er sygeplejens og myndighedsafdelingens ansvar.</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 er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og hjælpen svarer til deres behov. Både borgere og en pårørende oplever stabile og kompetente medarbejdere, som yder hjælpen fleksibelt ud fra borgernes ønsker og vaner, og er meget trygge ved medarbejderne.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet på at sikre kontinuitet og yde den rette pleje og omsorg for borgerne. Hjælpen leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør kompetent for en skærpet opmærksomhed på ændringer i borgernes tilstand, opfølgning og forebyggende indsatser. Fx hos borgere med nedsat appetit, som bl.a. tilbydes hyppigere besøg og beriget kost. Pårørende inddrages i det omfang, borger og pårørende ønsker det.</p> <p>Faglige mødefora og god dialog med hjemmesygeplejen sikrer forebyggende og helhedsorienterede indsatser, og øvrige samarbejdspartnere, fx demenskoordinator, inddrages ved behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de hjælper hinanden på ruterne og sparer samt orienterer om ændringer, hvilket medvirker til arbejdsglæde og fremmer det faglige arbejdsmiljø.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige ønsker og 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 den støtte, de ydes, og oplever det positivt og trygt, at det oftest er det samme personale, som også yder morgenplejen. En enkelt borger giver udtryk for, at afløseres løsning af opgaven kan variere, og en borger tilkøber supplerende hjælp, da denne finder den visiterede tid til rengøring utilstrækkelig.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på særlig indsats vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgeren.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgerens hjem, herunder hjælpemidler.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne betegner især de faste medarbejdere som søde, imødekommende og omsorgsfulde og ofte tid til en lille snak. Medarbejderne opleves som fleksible og kommer overvejende til aftalt tid. Der gives ofte besked ved større ændringer eller forsinkelser.</p> <p>To borgere har oplevet enkeltstående uheldige episoder, som efterfølgende er drøftet med ledelsen og fulgt op.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvad de vægter i kommunikationen med borgerne. Nye medarbejdere og afløser introduceres endvidere grundigt til Blækspruttens værdier, hvor ansvar og vigtigheden af at opsøge hjælp og sparring ved behov italesættes. Nye medarbejdere har følgevagter ind til gensidig tryghed er opnået, og der er mentorordning.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt internt arbejdsmiljø, som bl.a. understøttes af en lydhør ledelse og et godt samarbejde med planlæggerne.</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 arbejder målrettet med at sikre borger- og medarbejderkontinuitet. Medarbejderne er opdelt i teams med faste ruter, og enkelte medarbejdere arbejder på tværs. Alle borgere har en kontaktperson, som sikrer sammenhæng og løbende opfølgning. Såvel ledelse som medarbejdere oplever, at den borgeroplevede kvalitet stiger med den oplevede kontinuitet.</p> <p>I visse hjem med særlige hensyn prioriterer leverandøren, at kun meget få faste medarbejdere kommer i hjemmet.</p>

	<p>Borgernes ønsker og forventninger til det fremadrettede samarbejde afstemmes ved opstart med borger og eventuelt pårørende, og ledelsen er meget opmærksom på, at videreformidle viden herfra. Hvis muligt foretages hjemmebesøg forinden.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de løser opgaverne med afsæt i borgernes ønsker og besøgsplanen og er bevidste om, at de ikke altid tilgår opgaverne ens, men er opmærksomme på vigtigheden af, at borgerne ydes samme standard, uanset hvilken medarbejder som kommer i hjemmet.</p> <p>Borgerne beskriver stor kontinuitet i plejen og oplever det uproblematisk at der kommer forskellige medarbejdere i hjemmet, idet de fleste kender til opgaverne og er hjælpsomme.</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>Leverandøren har stor opmærksomhed på at yde den rette rehabiliterende indsats i det daglige samarbejde med borgeren og understøtte borgerne i konkrete rehabiliteringsforløb. Medarbejderne modtager løbende undervisning i rehabilitering af en konsulent fra kommunen, og faglige begreber som fx aktiverende og kompenserende støtte italesættes dagligt og på fastlagte møder.</p> <p>Alle borgere i rehabiliteringsforløb gennemgås systematisk efter kommunens anvisninger på tværfaglige konferencer, og borgernes kontaktperson og forløbskoordinator deltager sammen med terapeuter og ledelse. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder rehabiliterende i forhold til borgere i et rehabiliteringsforløb, hvor den daglige dokumentation er af stor betydning for at følge borgernes udvikling og træningspotentiale.</p> <p>Tilsynet ser to eksempler på borgeres rehabiliteringsformål, ydelser i relation hertil og konkrete handlingsanvisninger, hvor daglige observationer og udvikling på mål er beskrevet hos én borger.</p> <p>I det andet tilfælde er status efter flere ugers rehabiliteringsfokus endnu ikke dokumenteret, og borger erindrer ikke at have talt med nogen medarbejder herom. Borgeren oplever dog, at kræfterne er betydeligt øget grundet medarbejdernes støtte og motivation.</p>

1.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

<p>Bemærkninger</p>
<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</p>
<p>Anbefalinger</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere konsekvent sikrer sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgers besøgsplan. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med sygeplejen og visitationen sikrer, at dokumentationen hos borgere med SUL-ydelser, som er delegeret til leverandøren, er opdateret med funktionsevne- og helbredstilstande, som afspejler borgernes aktuelle helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere løbende dokumenterer opfølgning på borgers mål, så udvikling i højere grad synliggøres.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Frederikshavnsvej 79-83, 9800 Hjørring
Leder
Mia Jakobsen
Tilbudstype
Privat leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse
Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 9. oktober 2019, kl. 8.30- 14.3
Deltagere i interviews
Leder, otte borgere og fem medarbejdere
Tilsynsførende
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet afvikles i samarbejde med afdelingsleder og planlægger. Disse oplyser, at Blæksprutten er i fortsat vækst, og at de har fokus på at koordinere hensigtsmæssige køreruter med størst mulig kontinuitet hos borgerne. Ledelsen oplever, at kompleksiteten af opgaver ved borgerne er betydelig øget, hvilket kræver et vedvarende fokus på at udvikle og sikre de rette faglige medarbejderkompetencer. Samarbejdet med ressourcepersoner i kommunalt regi beskrives som velfungerende.</p> <p>Aktuelle indsatsområder er bl.a. implementering af nye procedurer i forhold til UTH og fortsat stor opmærksomhed på arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel, bl.a. med strukturerede mødefora med gode muligheder for faglig sparring. Ledelsen er desuden opmærksom på, så vidt muligt at tilgodese individuelle ønsker til vagtplanlægning.</p> <p>Der sker løbende opfølgning på dokumentationspraksis og på at videreudvikle den rehabiliterende indsats, som de har haft god succes med i flere borgerforløb via en målrettet tværfaglig indsats.</p> <p>Ledelsen beskriver en engageret medarbejdergruppe og oplever et godt kollegialt sammenhold blandt medarbejderne. Ledelsen har aktuelt opmærksom på enkelte medarbejders fravær, og tilbyder bl.a. medarbejderne samtaler med en trivselskonsulent.</p> <p>På travle dage deltager ledelsen i plejen og understøtter dagligt planlægning og prioritering af opgaverne.</p>

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Sidste års anbefalinger er fulgt op.

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.