

TILSYNSRAPPORT

Sundheds- Ældre og Handicapforvaltningen

PRIVAT LEVERANDØR AF HJEMMEPLEJE



Anmeldt tilsyn
Privat leverandør
DIN Hjemmepleje

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 hjemmepleje DIN Hjemmepleje. 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 - som aktuelt har gennemgået en større reorganisering - er en organisation med en engageret ny daglig ledelse, som har fokus på, at visiterede ydelser tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren generelt lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en varierende borgeroplevet kvalitet, kontinuitet og faglighed, idet leverandøren er udfordret af mangel på faglærte medarbejdere og tillige anvender mange afløsere.

Tilsynet vurderer, at det vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig indsats at skabe den fornødne stabilitet og kvalitet i ydelserne.

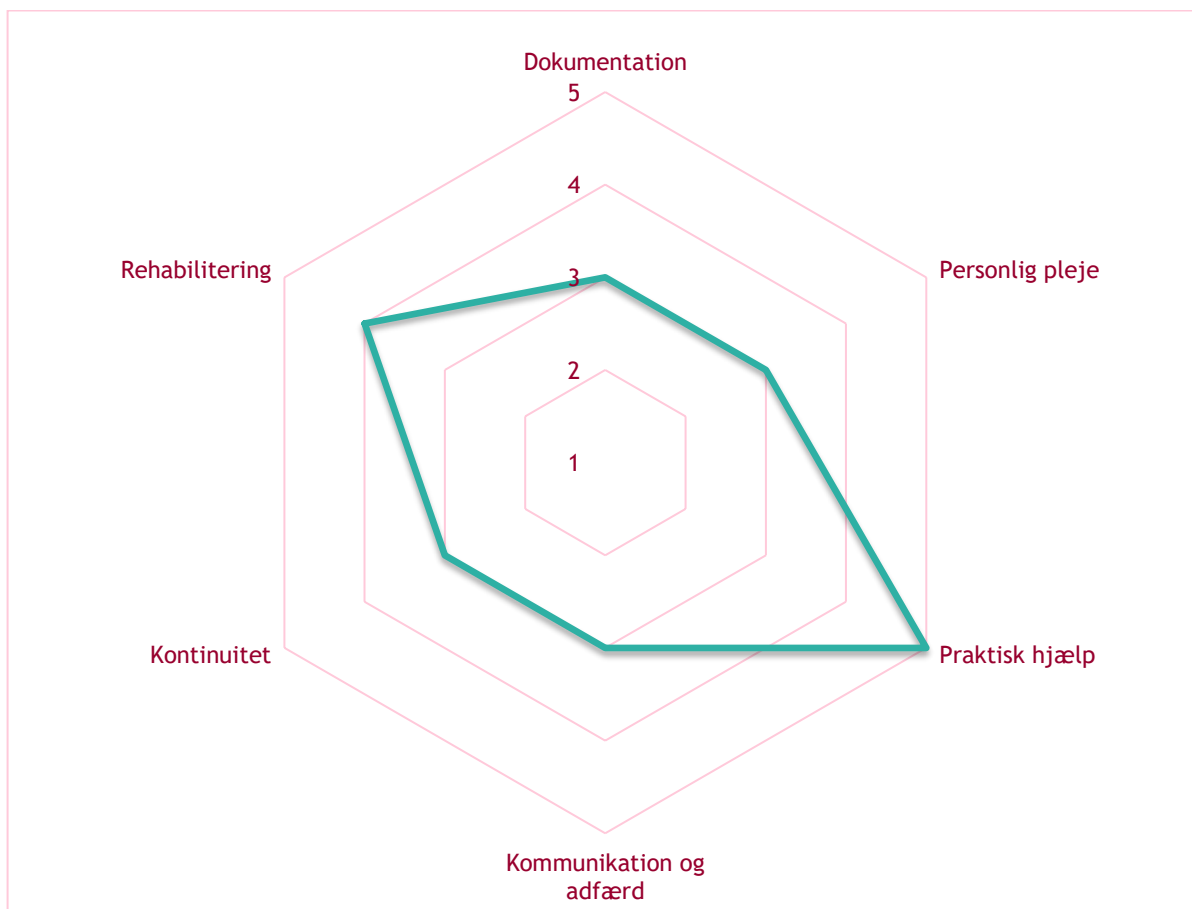
De faste medarbejdere reflekterer på relevant vis over, hvordan borgere i rehabiliteringsforløb støttes i hverdagen og via det tværfaglige samarbejde.

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. Ledelse og medarbejdere arbejder målrettet på at opkvalificere den samlede dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Leder oplyser, at opdatering af besøgsplaner aktuelt har høj prioritet. Medarbejderne dokumenterer løbende på tablet eller telefon.</p> <p>Dokumentationen af borgernes behov for pleje og praktisk hjælp er delvist opdateret med handlingsvejledende beskrivelser i besøgsplaner, og der ses eksempler på fyldestgørende beskrivelser af borgers særlige behov og vaner. Borgernes ressourcer og mestring fremgår dog ikke konsekvent af dokumentationen, og der savnes oplysninger om flere borgers aktuelle helhedssituation samt opfølgning på indsatser i den forbindelse.</p> <p>Hos en borger ses manglende sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgers aktuelle behov.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog.</p>

<p>Personlig pleje</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgernes tilfredshed med hjælpen til pleje- og omsorgsydelser er meget varierende. Flere udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, som svarer til deres behov. Andre tilkendegiver, at de kun er trygge ved de faste medarbejdere, idet afløsere ofte ikke i tilstrækkeligt omfang kender opgaverne hos borger, hvilket opleves trættende og skaber utryghed.</p> <p>En svækket borger med kroniske smerter har oplevelsen af, at en del medarbejdere ikke besidder de fornødne kompetencer til at varetage hendes plejebehov og forflytninger, og har derfor flere gange frasagt sig hjælp til det ugentlige bad, hun er visiteret til. Samme borger fremhæver dog sin tryghed ved den daglige hjælp fra en bestemt medarbejder.</p> <p>Leverandøren arbejder på at skabe faglighed i ydelserne, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via faste ruter og ugentlige tværfaglige møder med beboergennemgang. Der er i planlægningen stor opmærksomhed på at fordele medarbejderkompetencerne, så de matcher borgernes behov og kompleksitet; ufaglærte er fx aldrig alene om at løse opgaver hos borgere med komplekse behov.</p> <p>For nylig er indført assistentmøder hver 3. uge for leverandørens tre social- og sundhedsassistenter i dagvagt, hvor der bl.a. drøftes delegering og medicin.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at samarbejdet med de kommunale hjemme-sygeplejersker til tider er anstrengt, idet sygeplejersker ved flere lejligheder har afvist at hjælpe, når leverandørens medarbejdere henvender sig. Leder oplyser, at hun netop har henvendt sig til kommunen med henblik på dialog og fremadrettet samarbejdsaftale med sygeplejerskerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvor der er fokus på at understøtte borgernes ressourcer mest muligt i hverdagslivet. Medarbejderne har oplevelsen af, at de fleste borgere foretrækker at gøre, hvad de selv kan længst muligt.</p> <p>Tilsynet observerer, at flere borgere frembyder stort behov for hjælp til tandbørstning og mundpleje.</p> <p>Endvidere observeres en medarbejder i dele af privat tøj iført høje hæle.</p>
<p>Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, omend flere beklager den begrænsede tid til opgaverne. Flere tilkøber sig ekstra privat hjælp eller får supplerende hjælp fra familien.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard i borgernes hjem er i overensstemmelse med borgernes individuelle ønsker og livsstil.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser og risikofaktorer i borgernes hjem, fx opmærksomhed på udløbsdatoer på madvarer, renholdelse af toilet og håndhygiejne.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejdernes kommunikation og adfærd opleves overvejende respektfuld og anerkendende, og borgerne betegner langt de fleste faste medarbejderne som venlige og hjælpsomme, både når det gælder omgangstone og adfærd. To borgerudsagn vedrører dog oplevelsen af at blive mødt af enkelte sure og uengagerede medarbejdere, eller medarbejdere, som virker nervøse, fordi de ikke kender nok til opgaverne. Tidspunkter for hjælp kan svinge en del, og medarbejderne ringer nogle gange ved forsinkelse - dog ikke konsekvent.</p> <p>En borger oplyser om en episode, hvor hun i forbindelse med en maveinfektion havde akut behov for hjælp om natten, som medarbejder på en meget hård måde afviste med henvisning til manglende ressourcer til "vasken og pjasken og smøren" på det pågældende tidspunkt.</p>

	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og er opmærksomme på, at afløsere introduceres mundtligt til individuelle borgers habitus og ønsker til tiltaleform og omgangstone.</p> <p>Tilsynet observerer hos to borgere en meget venlig og respektfuld kommunikation fra medarbejderne.</p>
<p>Årets tema 1: Kontinuitet</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leverandøren arbejder på at skabe kontinuitet for borgerne via planlægning og faste ruter. Der er en indsats i gang for at sikre alle borgere en fast kontaktperson, som bl.a. har ansvar for opdatering af besøgsplaner, og planlægger forsøger at tage hensyn til borgere med mange daglige besøg, så det så vidt muligt er de samme, som kommer på alle dagens besøg.</p> <p>Borgernes ønsker til samarbejdet afstemmes ved første møde med borger og eventuelle pårørende og dokumenteres.</p> <p>Med henvisning til de sidste måneders skiftende personale med mange afløsere redegør medarbejderne for, hvordan de forsøger at løse opgaverne ensartet med afsæt i borgernes ønsker og besøgsplaner. Afløsere introduceres mundtligt til indsatsen hos hver borger for at tilstræbe, at opgaverne kendes og løses med samme standard. De introduceres ligeledes hurtigt til Cura.</p> <p>Borgerne beskriver svingende kontinuitet og mange forskellige medarbejdere, hvilket dog opleves uproblematisk, så længe medarbejdere er gennemgående, og kender til opgaverne. Det sker dog ifølge flere borgere ofte, at unge ufaglærte vikarer uden kendskab til opgaverne afløser det faste personale, hvilket nogle oplever meget utrygt.</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 understøtte borgere, som er visiteret til rehabiliteringsforløb. Visitationen har undervist leder i rehabilitering, og i efteråret følger undervisning til medarbejderne.</p> <p>Alle borgere i rehabiliteringsforløb tildeles en tovholder, og der følges ugentligt op på borgernes udvikling og træningspotentiale på de tværfaglige konferencer, hvor borgernes kontaktperson og forløbskoordinator deltager sammen med terapeut, sygeplejerske og leder. Hvert andet møde foregår på Skype.</p> <p>Tilsynet besøger tre borgere i rehabiliteringsforløb, hvor ydelser, daglige observationer og målevaluering delvist er beskrevet i Cura.</p> <p>I et tilfælde savnes konsekvent opfølgning på en rehabiliteringsindsats, som borger ikke helt kan forholde sig til. En borger med rehabiliteringsydelse både dag, aften og nat fortæller, at hun stort set er selvhjulpne, men finder det trygt, at medarbejderne stadig kommer og tilbyder hjælp og ser til hende. Det er tilsynets vurdering, at denne borger kan afsluttes.</p> <p>I to tilfælde er det svært at følge borgernes progression, idet to på hinanden følgende møder er aflyst.</p>

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 besøgsplaner opdateres og udfoldes med beskrivelse af borgernes ressourcer og mestring, og hvorledes disse inddrages i ydelserne.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren i samarbejde med sygeplejen og visitationen sikrer, at dokumentationen er opdateret med funktionsevne- og helbredstilstande, som afspejler borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leverandøren et skærpet fokus på, at afløsere får en grundig oplæring og introduktion til arbejdet og borgerne, så de kender til opgaverne.
4. Tilsynet anbefaler, at leverandøren skærper opmærksomheden på at sikre borgerne den nødvendige hjælp til mund- og tandhygiejne.
5. Tilsynet anbefaler leverandøren at sikre, at alle medarbejdere anvender en respektfuld adfærd og kommunikation i samarbejdet med borgerne.
6. Tilsynet anbefaler, at leverandøren løbende følger op på borgere i rehabiliteringsforløb og afslutter borgere, som er blevet selvhjulpne.
7. Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere indskærpes at overholde Hjørring Kommunes gældende uniformsetikette.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Adresse
Vandværksvej 24, 9800 Hjørring
Daglig leder
Helle Jonstrup
Tilbudstype
Privat leverandør af hjemmepleje
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10.oktober 2019, kl. 8.30 - 14.30
Deltagere i interviews
Leder, syv borgere, to medarbejdere og to pårørende
Tilsynsførende
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet planlægges i samarbejde med daglig leder, som er tiltrådt sin stilling pr. 1. september i år. Daglig leder fortæller, at firmaet siden sidste tilsyn er opkøbt af NK Care, og dermed har fået nye virksomhedsejere. Der har været en del organisatorisk turbulens i den forbindelse, og leverandøren har hen over sommeren ansat ny administration, som ud over hende selv består af 2 planlæggere og en kontorassistent. Sommeren har været hård med en del personalefravald i forbindelse med organisationsændringen, men ifølge leder har en stor del af personalet dog valgt at blive, og hun fornemmer allerede fra sin tiltrædelse til nu, at både atmosfæren og samarbejdskulturen i gruppens tre geografiske teams er betydeligt forbedret. Leder er massivt til stede i hverdagen, og et vigtigt arbejds punkt er at skabe en ny fælles kultur sammen med medarbejderne, hvor engagement og arbejdsglæde er i højsædet, og hvor medarbejderne har opbakning og gode sparringsmuligheder hos ledelsen.</p> <p>En aktuell udfordring er nødvendigheden af at bruge timelønnede og ufaglærte vikarer, idet der er flere vakante stillinger - primært ønskes flere social- og sundhedsassistenter ansat, men disse er ifølge leder vanskelige at rekruttere.</p>

2.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder er ikke bekendt med sidste års rapport eller evt. opfølgning.

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.