



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Medmennesker Syd
Kommunal leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
December 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Medmennesker Syd, Aalborgvej 94, 9800 Hjørring
Leder: Lars Jensen
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 8. december 2020, kl. 08.00 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Seks borgere • Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder.
Tilsynsførende: <p>Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at perioden med Covid-19 under omstændighederne er forløbet godt. Implementering og overholdelse af restriktioner og hygiejniske forholdsregler har særligt fyldt i forsommeren, og al mødeaktivitet samt planlagte og igangværende projekter har midlertidigt været sat i bero, hvilket har udfordret den daglige dialog, sparring på tværs og implementering og udviklingstiltag. Før epidemien var der netop igangsat en opkvalificeringsproces af dokumentationen i samarbejde med sygeplejen og yderligere optimering af de fælles morgenmøder med deltagelse af en sygeplejerske.</p> <p>Sideløbende har der, i muligt omfang, været fokus på at styrke den oplevede og udførte kerneopgave. Beboerkonferencer er til alles tilfredshed genoptaget, og samtlige medarbejdere er screenet for læse- og skrivefærdigheder med efterfølgende undervisning i det nye år. Endvidere pågår dysfagi-undervisning af terapeuter via video-seancer, og leder har fokus på at understøtte medarbejdernes trivsel og være nærværende.</p> <p>Leder beskriver en generelt stabil medarbejdergruppe, som er ramt af en del sygdom, dog ikke arbejdsrelateret. Sygefraværet dækkes ind af faste afløsere. Leder oplever det tiltagende svært at rekruttere kvalificerede medarbejdere.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
<p>Ifølge leder arbejdes der fortsat meget målrettet med dokumentationen, hvilket afspejles i dette års dokumentation. Desuden er der netop udarbejdet et Action Card/lommekort til løbende kvalitetsopfølgning og -udvikling af Cura.</p>

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne rengør borgernes hjælpemidler efter behov.
2. Tilsynet anbefaler, at besøgsplanen hos en konkret borger i et rehabiliteringsforløb nuanceres yderligere i forhold til faglige tilgange og borgers ressourcer, samt i hvilket omfang borger er motiveret for indsatsen.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen Medmennesker SYD. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynet gennemgik seks stikprøver i dokumentationen.

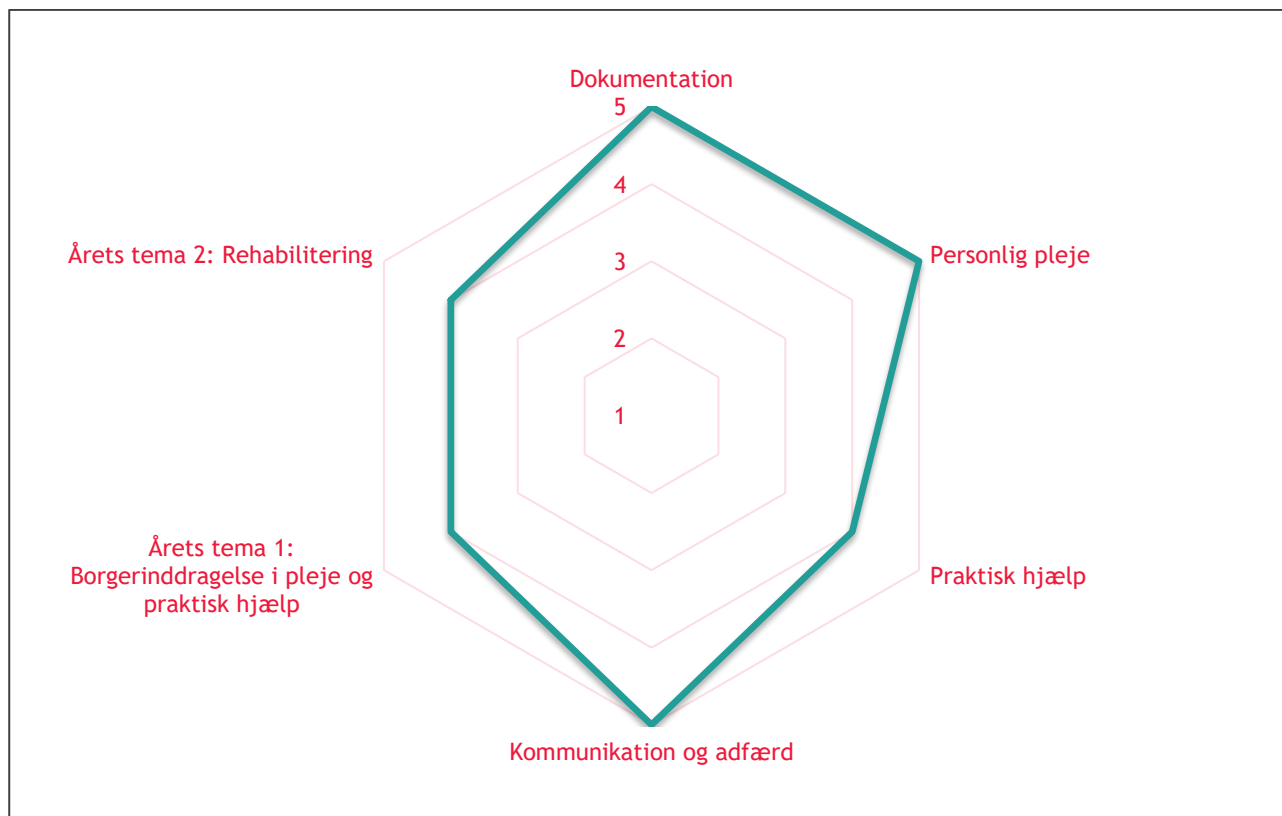
Det er tilsynets samlede vurdering, at Hjemmeplejen Medmennesker SYD er en velfungerende organisation med engageret ledelse og medarbejdere. Leverandøren arbejder målrettet på at yde borgerne en stabil og kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp ydes fleksibelt med en god faglig og borgeroplevet kvalitet, og det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis og i specifikke rehabiliteringsforløb.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

2.2 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.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen - og i daglig praksis især med besøgsplaner og handleanvisninger. De tilkendegiver, at besøgsplanen er et vigtigt redskab til at sikre kontinuitet og understøtte visiterede indsatser. En assistent supplerer, at opdaterede tilstande ligeledes er afgørende for kendskabet til borgers helhedssituation og for at kunne følge op på faglige indsatser.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Besøgsplanerne er handlingsvejledende og beskriver borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte. Der ses i flere tilfælde udførlige beskrivelser af samarbejdet med borger, og borgernes ressourcer, vaner og mestring er ligeledes beskrevet, som dog hos enkelte borgere med fordel kan udfoldes yderligere. Funktionsevnevurderinger og Helbredstilstande er generelt opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Tema 2: Personlig pleje Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver alle udtryk for at være tilfredse og trygge ved plejen og vurderer at få den hjælp, de har brug for. To borgere oplever periodevis en del skiftende medarbejdere - som dog alle er imødekommende og kompetente.</p>

	<p>Medarbejderne er organiseret i to grupper, hhv. by og opland, og derefter inddelt i mindre teams, og arbejder som udgangspunkt på faste planlagte ruter for at understøtte kontinuiteten. På morgenmødet drøftes den aktuelle daglige planlægning med afsæt i medarbejdernes kompetencer, relation til borger samt opgavekompleksitet. Arbejdet i mindre teams øger medarbejdernes kendskab til borgerne samt opfølgning ved ændring i en borgers tilstand og skaber samtidig stor trykthed for såvel borgere som medarbejdere. Afløsere tilknyttes ligeledes i videst mulig omfang faste teams. Endvidere tilkendegiver medarbejderne at være glade for, at de faste tværfaglige konferencer nu er genoptaget. Ligeledes opleves et konstruktivt samarbejde med hjemmesygeplejerskerne, som oftest er de primære tovholdere hos borgerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan med relevante eksempler redegøre for, hvordan de integrerer den rehabiliterende tilgang ud fra den enkelte borgers motivation og funktionsniveau.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig livsstil.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Flere borgere og pårørende påpeger dog en meget begrænset visiteret ramme, og et ægtepar supplerer med privatrengøring, idet kræfterne ikke rækker.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan hjælpen så vidt muligt tilgodeses ud fra borgers ønsker og vaner, og særlige ønsker og fleksibilitet udvises inden for den aktuelt givne ramme. De redegør endvidere for "situationsbestemt rengøring", fx særlig opmærksomhed omkring konkrete hygiejniske forhold. Samtlige medarbejdere påtager sig dele af de praktiske opgaver.</p> <p>Den observerede hygiejnemæssige standard i borgernes hjem svarer til deres individuelle ønsker og livsstil - dog observerer tilsynet en snavset kørestol i et hjem, og en borger - med meget nedsat syn - som er noget snavset i tøj. En medarbejder oplyser, at borger insisterer på selv at varetage al tøjvask og har klart frabedt sig hjælp hertil. De faste medarbejdere respekterer borgers selvbestemmelsesret, men har dog løbende et øje for borgers tiltagende behov for hjælp.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever omgangstonen med medarbejderne som respektfuld og humørfyldt og betegner samtlige medarbejdere som hjælpsomme og søde.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de tilpasser kommunikationen ud fra borgernes jargon og pointerer, at de er gæster i borgers hjem og lægger vægt på at signalere ro i nuet, selv om de har travlt. De beskriver desuden, hvordan nye elever og afløsere introduceres til den ønskede kommunikation og opgaveløsningen hos den enkelte borger.</p> <p>Det interne samarbejde betegnes ifølge medarbejderne som godt med plads og respekt for hinandens forskelligheder og kompetencer. De oplever en meget lydhør leder og under normale omstændigheder gode sparringsmuligheder i hverdagen og løbende kompetenceudvikling. En medarbejder beskriver, at den forholdsvis nye arbejdsfordeling, hvor en stor del af SUL-ydelser er frataget social- og sundhedsassistenterne og overgået til sygeplejen, påvirker fagligheden og den generelle arbejdsglæde, hvilket leder er bekendt med og opmærksom på.</p>

<p>Årets tema 1: Borgerinddragelse i pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne generelt inddrager dem i aftaler og samarbejde om den daglige pleje og praktiske hjælp med afsæt i deres dagsform og ønsker. En borger i rehabiliteringsforløb giver udtryk for at være blevet lyttet til ved målfastsættelse forud for forløbet.</p> <p>En anden borger i et rehabiliteringsforløb beskriver, at ”der ikke er noget positivt at sige omkring hjemmeplejen og den kommunale indsats”. Borger føler sig frustreret og magtesløs over sin nuværende situation og oplever ikke, at medarbejderne lytter eller udviser rette forståelse. Borgers situation er netop drøftet på konference med tværfaglige ressourcepersoner, idet borger opleves meget sårbar og svær at motivere. En medarbejder beskriver mødet som brugbart, hvor aftaler blev klarlagt, fx dokumentationspraksis og fagpersoner, som vil tydeliggøre mulige komplikationer over for borger ved manglede samarbejde/motivation.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for borgerinddragelse hos nye borgere og det tværfaglige samarbejde ved opstart af borgere i et rehabiliteringsforløb. Borgerinddragelse er ifølge medarbejderne naturligt integreret i alle indsatser i praksis. Endvidere redegøres for, hvordan borgernes ressourcer og ønsker løbende evalueres, og fælles drøftelser på konferencer virker befordrende for samarbejdet, de faglige tilgange og den generelle udvikling.</p>
<p>Årets team 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har talt med to borgere i rehabiliteringsforløb.</p> <p>En borger kan redegøre for målet med træningen og oplever fremgang i forløbet ved hjælp af medarbejdernes og hustruens understøttende indsatser.</p> <p>Leder vurderer, at der er det ønskede fokus på rehabilitering og et fint samarbejde i den forbindelse, men erkender, at der stadig er forbedringspotentiale.</p> <p>Medarbejderne er meget engagerede i arbejdet med målsætning og træning hos de borgere, som visiteres til forløb. De redegør fyldestgørende for dokumentation, ansvar og roller i forløbene og sparrer løbende med terapeuter og hinanden. Gruppe-møder bruges struktureret til at følge borgernes udvikling. Medarbejdernes erfaring er, at resultatet af en rehabiliteringsindsats hænger tæt sammen med, om borgeren føler sig motiveret og medinddraget i målsætningen for et træningsforløb. Medarbejderne anslår, at en del borgere opnår at blive helt eller delvist selvhjulpne.</p> <p>Dokumentationen hos en borger i rehabiliteringsforløb fremstår med handleansvarende besøgsplan, opdateret helhedsvurdering og målfastsættelse, som stemmer overens med borgers udsagn.</p> <p>Hos en anden borger bør besøgsplanen dog nuanceres yderligere i forhold til borgers ressourcer og medarbejdernes pædagogiske tilgange samt de tværfaglige rehabiliterende indsatser.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk