



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Løkken
Kommunal leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Januar 2021

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Løkken, Brændingen 8, 9480 Løkken
Leder: Mie Kjelgaard/ Konstitueret leder Dorthe Korsgaard Larsen
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. januar 2021, kl. 08.15 - 13.30
<p>Deltagere i interviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konstitueret leder og planlægger • Seks borgere • Tre medarbejdere <p>Tilsynet talte endvidere med en terapeut og en medarbejder hos borgerne.</p> <p>Tilsynet blev afrundet sammen med konstitueret leder og planlægger.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM</p> <p>Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet gennemføres med planlægger og konstitueret leder, som er ansat som faglig koordinator i kommunen, og midlertidigt er trådt ind i vanlig leders fravær.</p> <p>Det oplyses, at COVID-19 forebyggelse længe har haft et altoverskyggende fokus, og at al faglig udvikling har været sat i bero siden foråret 2020. En stor udfordring er aktuelt mangel på faste faglærte medarbejdere, idet der er minimum fem vakante stillinger fordelt på både social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, som er vanskelige at rekruttere. Vagterne dækkes takket være de faste medarbejders fleksibilitet, kompetente stabile afløsere og vikarkorps. Afløsere udgør ca. en tredjedel af den aktuelle medarbejdergruppe, hvor kontinuitet og rette kompetencefordeling tilstræbes i den daglige planlægning. Leder erkender, at det - trods en målrettet indsats - ikke altid lykkes at skabe den ønskede sammenhæng og kontinuitet i ydelserne under de givne vilkår. Hun modtager dog kun ganske få henvendelser fra borgerne. Hun har sammen med den øverste ledelse i kommunen stor opmærksomhed på at understøtte og anerkende de faste medarbejdere, som er slidte efter mange måneders presset arbejdsbyrde.</p> <p>Yderligere oplyses, at opkvalificering af dokumentationen er et stadigt udviklingsområde. Der forventes en god effekt af den kommende undervisning af medarbejderne i forbindelse med screening til en kommunal indsats "Bedre til ord, tal og IT".</p> <p>Sygefraværet er påvirket af enkelte langtidssyge og medarbejdere, som er hjemsendt med småsymptomer og ventetid på Corona testsvar.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Planlægger og konstitueret leder redegør for den kommende målrettede indsats for at opkvalificere dokumentationspraksis. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger fra sidste års tilsyn fortsat gør sig gældende.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer hensigtsmæssige rammer og strukturer, så medarbejderne kan anvende dokumentationen som et aktivt redskab i kvalitetssikring af den daglige pleje og omsorg.
2. Tilsynet anbefaler, at de daglige indsatser i dokumentationen konsekvent afspejler borgernes behov og handleansende beskrivelser af, hvordan deres ressourcer inddrages, herunder motivation, ressourcer, mestring og vaner.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med hjemmesygeplejen og Myndighed sikrer, at dokumentationen af funktionsevne- og helbredstilstande ajourføres i Cura med henblik på at skabe overblik og sammenhæng mellem borgernes helhedssituation og indsatser.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere i tilstrækkeligt omfang har kendskab til opgaveløsningen hos borgerne.
5. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen hos borgere i rehabiliteringsforløb konsekvent udfyldes, og at målsætning og indsatser løbende opdateres med handleansende beskrivelse af borgers aktuelle ressourcer og motivation.
6. Tilsynet anbefaler, at samtlige medarbejdere sikres den fornødne viden og kompetencer i forhold til at varetage de aftalte indsatser hos borgere i rehabiliteringsforløb.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen medmennesker Løkken. 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 overordnede vurdering, at leverandøren trods rekrutteringsudfordringer arbejder målrettet på at yde borgerne en stabil og kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Hjælpen ydes fleksibelt med en god borgeroplevet kvalitet, især når den varetages af kendte medarbejdere.

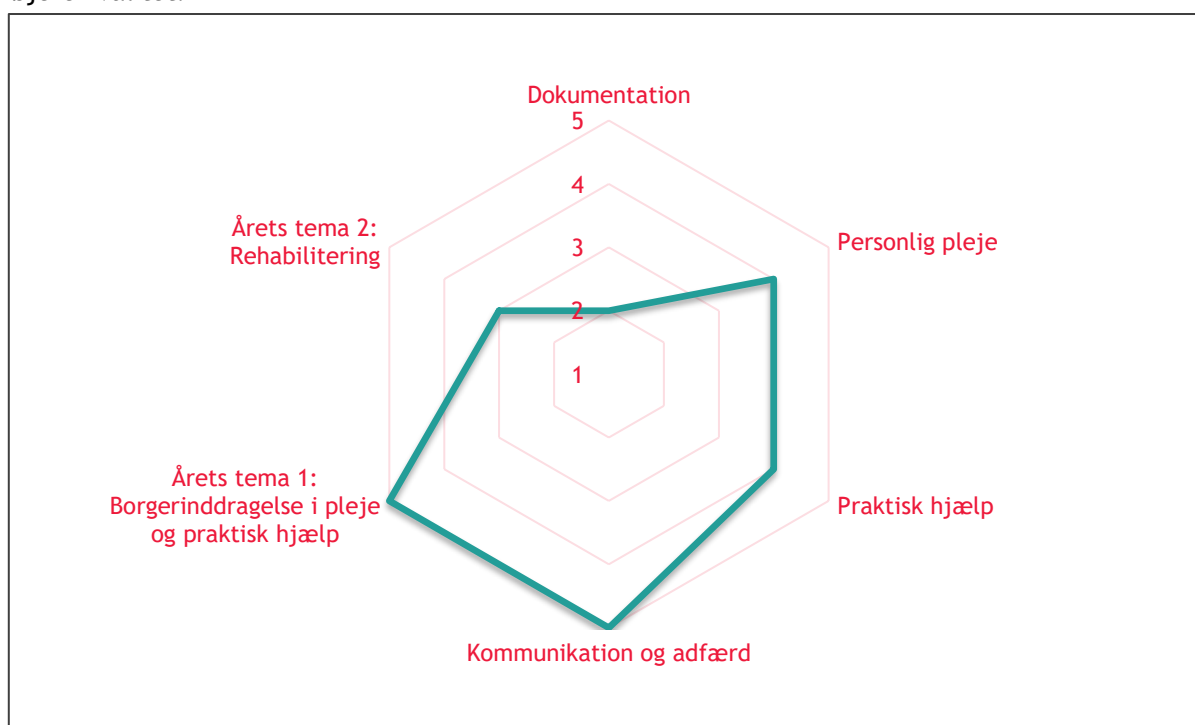
Det er samtidig tilsynets vurdering, at dokumentationen samlet set er mangelfuld, og at opkvalificering af dokumentationen fortsat er et udviklingsområde, som vil kræve et skærpet og målrettet ledelsesmæssigt og tværfagligt fokus. Tilsynet vurderer endvidere, at der bør iværksættes en målrettet indsats for at sikre samtlige medarbejdere de fornødne kompetencer til at varetage opgaveløsningen hos borgere i rehabiliteringsforløb.

Tilsynet vurderer, at leverandøren samlet set 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, herunder særligt besøgsplaner og handleanvisninger. De tilkendegiver, at det i denne tid kan være svært at følge op, og dokumenterer i videst muligt omfang på iPads undervejs på ruterne. En terapeut udtrykker over for tilsynet et stort behov for, at dokumentationen ajourføres for at sikre retvisende indsigt i borgernes situation.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende ustruktureret og afspejler ikke borgernes aktuelle helhedssituation. Dokumentationen understøtter kun i begrænset omfang kvalitet og kontinuitet i de daglige indsatser, grundet flere mangler i forhold til konsekvent opdatering og manglende sammenhæng i borgernes samlede journaler.</p> <p>Beskrivelse af borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte i besøgsplaner ses i varierende grad ajourført og er kun delvist handleanvisende. Der er samtidig et sparsomt fokus på, hvordan borgernes ressourcer inddrages og understøttes i den daglige hjælp. Beskrivelse af borgernes mestringsevne, motivation og vaner ses generelt uaktuelle i forhold til deres aktuelle situation.</p> <p>Funktionsevnetilstande og helbredstilstande, som er henholdsvis Myndighed og hjemmesygeplejerskens ansvar, er ikke konsekvent udfyldt eller opdateret med relevante handleanvisninger. Ligeledes savnes i flere tilfælde relevant opfølgning, som bør udføres af hjemmeplejen.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker generelt stor tilfredshed med hjælpen til pleje- og omsorgsydelser, og særligt når hjælpen leveres af de kendte og kompetente medarbejdere. En borger oplever det utrygt i perioder med mange afløsere, hvoraf en del ikke kender til opgaverne. Hjælpen i weekenderne beskrives af en borger som nærmest kaotisk.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at sikre størst mulig kontinuitet for borgerne, bl.a. via kontaktteams og dagligt fokus fra planlæggere på hensigtsmæssige ruter med afsæt i opgaveprioritering, borgerkontinuitet og medarbejderkompetencer. Det tilstræbes, at afløsere kører på kendte ruter. Opfølgning ved ændring i en borgers tilstand sker ifølge medarbejderne på morgenmødet, gennem telefonisk kollegial sparring, et godt samarbejde med hjemmesygeplejen og ugentlig konference.</p> <p>Medarbejderne redegør med relevante eksempler for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen og motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige ønsker og 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 tilfredse med den støtte, de ydes i forhold til praktisk hjælp og rengøring. De oplever dog stor variation i opgaveløsningen og finder den visiterede tid til rengøring for meget knap. En borger er ked af tidspunktet for rengøring og vil efterfølgende drøfte dette med planlægger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan hjælpen så vidt muligt tilgodeses ud fra borgers ønsker og vaner, og at fleksibilitet udvises inden for den aktuelt givne</p>

	<p>ramme. Samtlige medarbejdere varetager dele af de praktiske opgaver. Konstitueret leder beskriver, at borgers konkrete behov for hjælp til praktiske opgaver i alle tilfælde bør fremgå af besøgsplanen, hvilket medarbejderne ligeledes vurderer er nødvendigt, særligt med det aktuelle forbrug af afløserne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard hos borgerne ud fra deres vanlige livsstil.</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. Borgerne oplever en venlig, munter og imødekommende omgangsform fra medarbejderne, fraset en enkelt episode. Hjælpen kommer oftest til aftalt tid og leveres generelt meget fleksibel.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt kompetent for, hvordan samarbejdet med borgerne, relationer, nærvær og individuelle tilgange udøves i praksis. Dette betones også i introduktion af nye medarbejdere og elever. Samtidig giver de udtryk for, at arbejdsglæden til tider udfordres af manglen på faste faglærte kollegaer samt en generel oplevelse af travlhed, men at de trods alt oplever et godt sammenhold. Endvidere nævner medarbejderne, at de i høj grad savner mulighederne for faglig og kollegial sparring i denne COVID-19 periode.</p>
<p>Årets tema 1: Borgerinddragelse i pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever generelt, at medarbejderne inddrager dem i aftaler og samarbejde om den daglige pleje med afsæt i borgernes dagsform og særlige ønsker. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan dette sker i hverdagen, fx hos en borger med et specifikt ønske til morgenpåkledning, hvilket understøttes af tilsynets observationer.</p> <p>En borger i et rehabiliteringsforløb oplever at være inddraget i formulering af målsætning for sit rehabiliteringsforløb.</p>
<p>Årets team 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har talt med en borger i et rehabiliteringsforløb, som efter 14 dage endnu ikke har oplevet fremskridt eller er motiveret for forløbet. Borger beskriver, at der har været mange forskellige medarbejdere og påskønner, når de fx varetager al rengøring for borger. Borger har et par gange frabedt sig hjælpen til personlig pleje af uvisse årsager.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan rehabiliteringsforløbene er struktureret med ansvarsfordeling og den tværfaglige koordinering heraf. Hjælpen til borger tilrettes løbende afhængig af borgers ressourcer og ønsker, som løbende noteres under observationer og i besøgsplanen. De pointerer, at borgers motivation for et rehabiliteringsforløb er meget afgørende for resultatet og oplever, at hovedparten af borgere gerne vil klare mest muligt selv.</p> <p>Planlægger beskriver, at der særligt i starten af et rehabiliteringsforløb er fokus på at sikre størst mulig kontinuitet ud fra den enkelte medarbejders kompetence og sygdomsforståelse i forhold til borgers baggrund. Dette opleves dog meget svært at praktisere i denne tid.</p> <p>Helhedsvurdering i dokumentationen hos borger i rehabiliteringsforløbet stemmer overens med borgers udsagn. Der er endnu ikke afholdt målsamtale. Besøgsplanen er ikke udfyldt, og der ses sporadiske observationsnotater. Det er således svært at danne sig et overblik over progression i forløbet, borgers motivation og inddragelse i indsatserne samt medarbejdernes faglige indsats. Tilsynet møder hos denne borger en medarbejder, som er i færd med at gøre rent uden borgers hjælp. Medarbejderen kan meget nølende fortælle om det aktuelle rehabiliteringsforløb og kender ikke til borgers mål for forløbet.</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