



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Medmennesker Hirtshals
Kommunal leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Hirtshals, Lillehedenvej 11 A, 9850 Hirtshals
Leder: Anita Møller Olsen
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2020, kl. 08.30-14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Seks borgere• En pårørende• Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at dokumentationen i Cura fortsat udgør et stort udviklingsområde. En nyt kommunal indsats er "Bedre til ord, tal og IT", hvor samtlige medarbejdere netop er screenet i forhold til læse- og skrivefærdigheder. Resultatet har mundet ud i, at langt størstedelen af medarbejderne hen over vinteren vil modtage et længerevarende kursusforløb i forhold til at opkvalificere den enkeltes kompetencer.</p> <p>Der er desuden stort fokus på at sikre kerneopgaven og systematisere den tværfaglige indsats til borgere i rehabiliteringsforløb. Som led i at understøtte fagligheden i særlige komplekse borgerforløb er der med succes udpeget et fast tværfagligt team til at varetage samtlige pleje- og tværfaglige indsatser. Samarbejdet med terapeuter og andre relevante samarbejdspartnere betegnes af leder som velfungerende, mens samarbejdet med hjemmesygeplejen kan være udfordrende. Det opleves svært at få den nødvendige hjælp samt manglende lydhørhed ved behov for sparring i komplekse situationer. Leder er løbende i dialog med sygeplejerskeledelsen, og et nyt initiativ med sygeplejerske- og assistentmøder skal frem over understøtte tværfagligheden yderligere.</p> <p>Medarbejdergruppen betegnes i øvrigt som stabil. Sygefraværet er ifølge leder højt og aktuelt udfordret af langtidssygemeldte medarbejdere. Leder har for nylig spurgt ind til den enkelte medarbejders tilfredshed med bl.a. vagtplanlægningen og daglige arbejdsopgaver med positiv respons.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Superbruger, som også er vagtplanlægger, arbejder løbende med at understøtte kollegaers behov for hjælp til Cura. Endvidere redegøres for iværksatte initiativer i forhold til sidste års anbefalinger, hvoraf tilsynet bemærker, at flere anbefalinger fortsat er 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 sammen med medarbejderne sikrer systematisk opfølgning på den samlede dokumentation i Cura.
2. Tilsynet anbefaler, at beskrivelser af borgernes motivation, ressourcer, mestring og vaner samt faglige tilgange til borger konsekvent dokumenteres i Cura.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med hjemmesygeplejen evaluerer og sikrer, at borgernes helbredstilstande i Cura ajourføres med henblik på sammenhæng mellem borgernes helhedssituation og indsatser.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne løbende evaluerer indsatser og sikrer, at borgerne modtager den rette pleje og behandling.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at afløsere introduceres grundigt til opgaverne hos borgerne samt konsekvent orienterer sig i borgers besøgsplan forud for besøg.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter medarbejdernes oplevelse af kontaktpersonsrollen i praksis.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen medmennesker Hirtshals. 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.

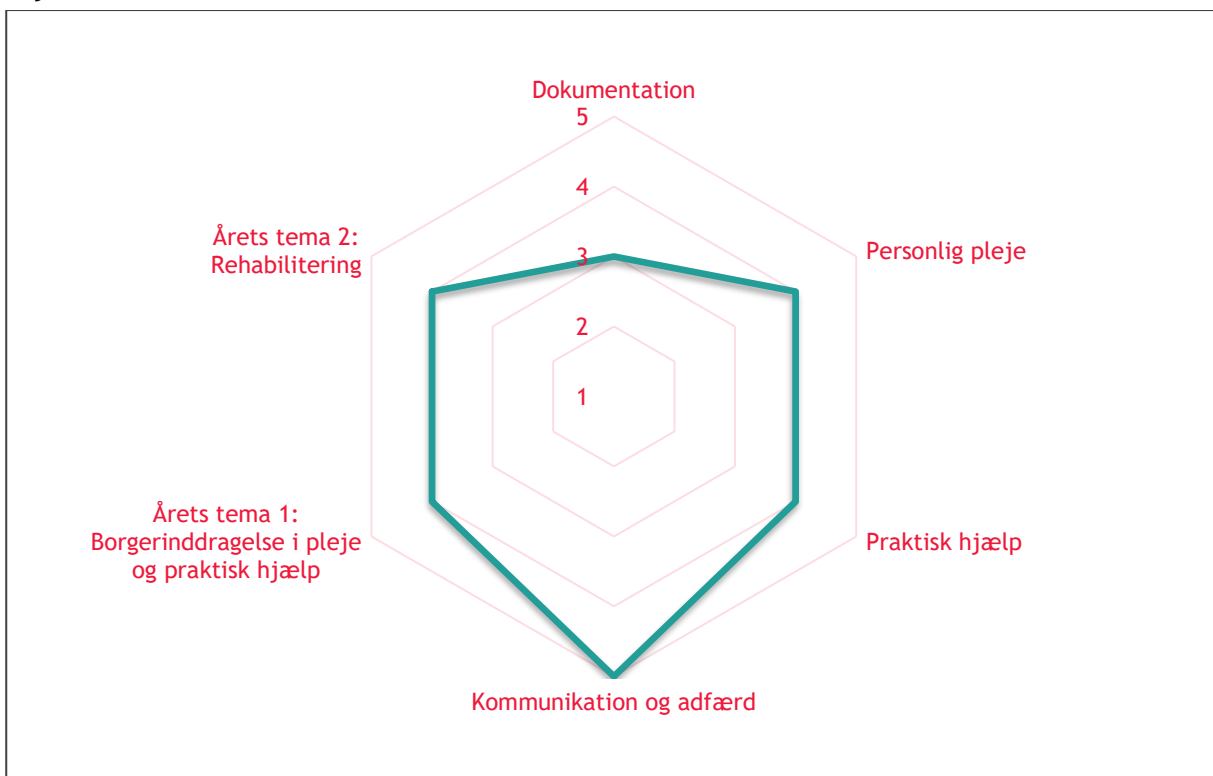
Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er velfungerende med engagerede medarbejdere og ledelse, som sikrer, at kerneydelsen leveres fleksibelt og i tæt samarbejde med borgerne. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres generelt med en høj borgertilfredshed, og det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis og i specifikke rehabiliteringsforløb.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der fortsat bør være et målrettet ledelsesmæssigt og tværfagligt fokus på at opkvalificere dokumentationen.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at de arbejder målrettet på at opkvalificere den samlede dokumentation, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Opdatering har derfor høj prioritet, og der afsættes løbende tid hertil. Medarbejderne redegør for ansvarsfordelingen i forhold til dokumentation, hvor hjemmesygeplejen har ansvar for den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Hos de fleste borgere er behovet for pleje, omsorg og praktisk hjælp handlingsanvisende beskrevet i besøgsplanerne med afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger stemmer besøgsplanen ikke helt overens med borgers observerede helhedssituation. Desuden er beskrivelse af borgernes motivation, mestringsstrategier, ressourcer og vaner ikke konsekvent fyldestgørende eller opdateret.</p> <p>Helbredstilstande, som hjemmesygeplejen primært er ansvarlig for, er ikke konsekvent ajourført eller i relevant omfang fyldestgørende udfyldt i forhold til borgernes aktuelle helbredssituation. Funktionsevnetilstande, som vurderes af Visitationen, ses i enkelte tilfælde ikke opdateret.</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>Borgernes tilfredshed med hjælpen til pleje- og omsorgsydelser varierer. De fleste udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, som også svarer til deres behov. Hjælpen leveres oftest af kendte kompetente medarbejdere. Enkelte tilkendegiver, at det i perioder er utrygt, når afløsere ikke i tilstrækkeligt omfang kender opgaverne. En borger og dennes pårørende oplever endvidere stor frustration og lang ventetid på nødvendige hjælpemidler fra kommunens side.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at sikre størst mulig kontinuitet for borgerne via kontaktteams og daglig opgaveprioritering og koordinering i forhold til de faglige indsatser. Der er opmærksomhed på hensigtsmæssig planlægning ud fra borgerkontinuitet og medarbejderkompetencer.</p> <p>Opfølgning ved ændring i en borgers tilstand sker ifølge medarbejderne gennem daglig kollegial sparring, inddragelse af relevante tværfaglige ressourcer og ugentlige tværfaglige konferencer. Social- og sundhedsassistenter oplever, at hjælperne er gode til at henvende sig ved tvivlsspørgsmål og ændringer hos borgerne. Samarbejdet med sygeplejen opleves af medarbejderne som svingende, men for det meste god.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de i samarbejdet med borgerne arbejder rehabiliterende og motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdere hos en konkret borger ikke handler fagligt relevant på deres observationer, hvilket efterfølgende er videregivet til leder.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til individuelle ønsker og personlig 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 meget tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager, selv om der kommer mange forskellige medarbejdere. En borger påpeger, at ikke alle er lige grundige med rengøring af toilettet.</p>

	<p>Hjælpen til rengøring og praktisk støtte leveres fleksibelt og med medinddragelse af borgernes ressourcer. Helhedspleje tilstræbes, men udfordres ifølge medarbejderne af, at tidligere rengøringskorps er nedlagt, hvorfor alle har fået pålagt en del flere opgaver.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard i borgernes hjem er, fraset i et tilfælde, i overensstemmelse med deres individuelle ønsker og livsstil. Tilsynet konstaterer en meget skarp urinlugt i en borgers bolig.</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 humorfyldt, venlig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at kommunikation med borgerne bygger på respekt for det enkelte menneskes tilgang til livet og vanlig sproglig jargon, hvilket også vægtes i introduktion af nye medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne vurderer deres arbejdsmiljø som godt, og det interne samarbejde og kommunikation er velfungerende. Der opleves en kultur, hvor man hjælper hinanden på tværs af teams, hvilket også har en positiv afsmitning på borgerne.</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. Borgerne oplever inddragelse og medbestemmelse i forhold til deres ønsker og behov for pleje og praktisk hjælp. En borger i rehabiliteringsforløb bekræfter deltagelse i de fastlagte mål for forløbet, men oplever det problematisk, at der flere gange har været medarbejdere, som ikke er kendte, og derved ikke formår at støtte fuldt op omkring forløbet. Borger oplever dog til trods herfor store fremskridt i forløbet.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for praksis i forhold til nye borgere og opstart af borgere i et rehabiliteringsforløb. Ligeledes drøftes borgers tilstand løbende, og ved behov sparreres med leder og planlæggere i forhold til eventuel justering af hjælpen. Samarbejdet med visitatorer opleves konstruktivt og godt.</p> <p>Medarbejderne oplever det problematisk, at afløsere sendes ud til helt nye borgere og borgere i et rehabiliteringsforløb, hvor der er behov for et særligt fokus på borgers aktuelle ressourcer, behov og dokumentation. Ligeledes erfarer de, at ikke alle afløsere læser borgers besøgsplan forinden besøget - hvilket er et krav. Dertil er gruppen ifølge medarbejder ikke sjældent ude for IT-tekniske problemer.</p>
<p>Årets team 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har talt med en borger i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Leder beskriver, at borgers status/målsætning evalueres med faste intervaller på tværfaglige konferencer, hvor også indsatser tilrettes. Besøgsplaner justeres løbende af borgers kontaktperson eller af medarbejdere, som kommer i hjemmet. Kommunen ændrer aktuelt strukturen for dokumentation af rehabiliteringsforløb i Cura, hvilket de ser frem til.</p> <p>Både leder og medarbejdere beskriver, at flere borgerforløb afsluttes, når målene er opnået, eller det vurderes, at dele af det rehabiliterende potentiale ikke er muligt at aktivere.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for rehabiliteringsforløb efter § 83 a. De reflekterer samtidig over, at kontaktpersonsordningen ikke fungerer efter hensigten, hvilket de flere gange har omtalt for leder og planlægger.</p>

	<p>Dokumentationen hos en nystartet borger i et rehabiliteringsforløb fremstår med opdateret helhedsvurdering og målfastsættelse, som stemmer overens med borgers udsagn. Der har endnu ikke været statusopfølgning på den tværfaglige konference.</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