



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Medmennesker Sindal
Kommunal leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
December 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Sindal, Vendelbogade 11, 9870 Sindal
Leder: Maiken Walther Poder
Tilbudstype: Kommunal leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 1. december 2020, kl. 08.00 - 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 Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplever en generel ro og stabilitet trods COVID-19. Medarbejdergruppen beskrives som engageret med stort fokus på at levere kerneydelsen kompetent. Gruppen er opdelt i to store teams for hhv. by og opland, som igen er opdelt i mindre geografiske klynger, hvilket fungerer efter hensigten. De faste afløser har stort kendskab til borgerne og opgaveløsningen.</p> <p>Leder beskriver høj trivsel hos medarbejderne og en god og hjælpsom samarbejdskultur. Samarbejdet med hjemmesygeplejen, som holder til i samme lokaler, betegnes som velfungerende med daglig indbyrdes sparring. Sygeplejen fastholder en del SUL-opgaver, hvilket løbende italesættes over for sygeplejeledelsen, idet leder vurderer, at assistentgruppen fagligt kan overtage flere af disse opgaver.</p> <p>Sygefraværet beskrives er støt nedadgående, men enkelte medarbejdere er langtidssyge grundet slid. Der er endnu ikke taget stilling til afledte ansættelser, når tre medarbejdere starter SSA-uddannelse i det nye år.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder redegør for et intensivt fokus på dokumentationen sidste år efter et sundhedsfagligt påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Leder udfører desuden løbende audit på den samlede dokumentation.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør Hjemmeplejen Medmennesker Sindal. 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.

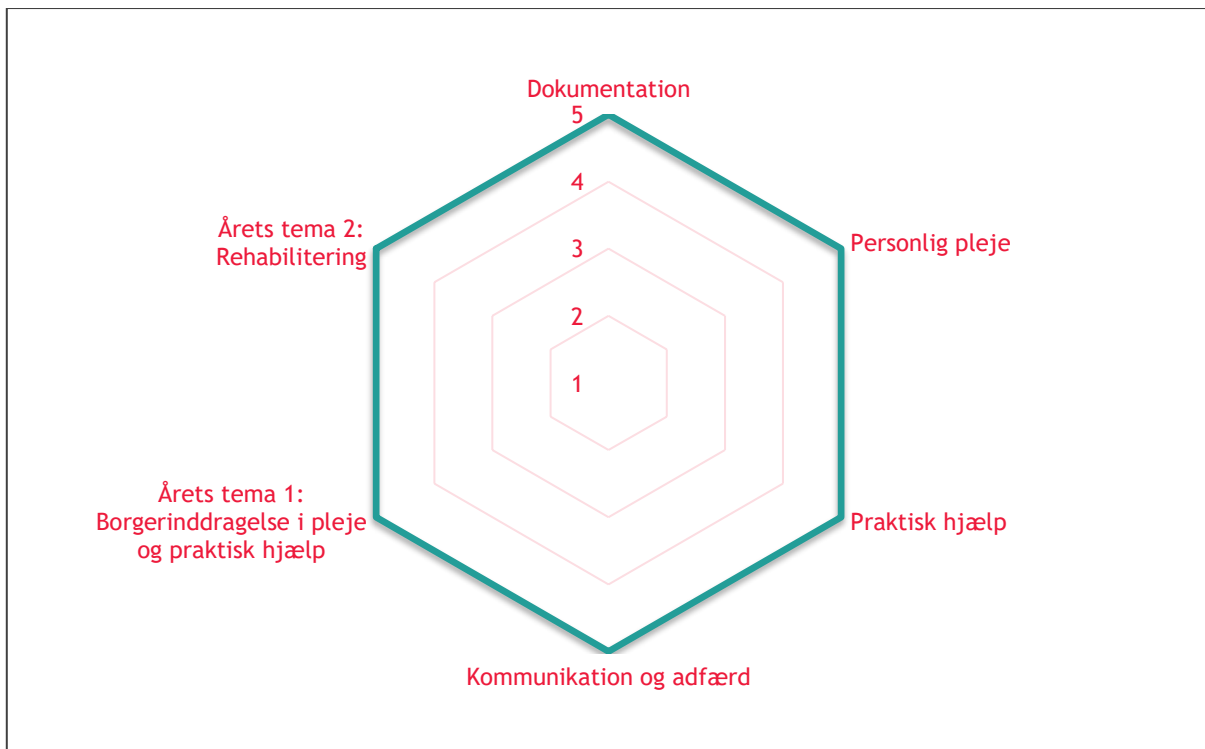
Det er tilsynets samlede vurdering, at Hjemmeplejen Sindal er en velfungerende leverandør med fagligt engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp så vidt muligt tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med stor borgeroplevet tilfredshed og høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan kvalificeret redegøre for rehabiliterende indsatser og specifikke træningsforløb.

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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen sammen med planlæggere, så den understøtter kvalitet i daglig praksis. De beskriver et vedvarende fokus på at sikre en sammenhængende dokumentation, som løbende revideres ved ændringer undervejs på ruten samt på teamkonferencer. Medarbejderne erkender, at de med tiden har erfaret, hvor vigtigt et arbejdsredskab dokumentation er for at understøtte de faglige indsatser og visiterede ydelser.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i besøgsplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde kan enkelte indsatser udfoldes yderligere. Beskrivelse af borgers motivation, mestringssevne og vaner er udfyldte og opdaterede, ligesom helbredstilstande svarer til borgers aktuelle helbredssituation. Funktionsevnetilstande er generelt opdaterede.</p> <p>Der ses ligeledes sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgers behov og dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er skrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: 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 den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Medarbejderne opleves kompetente, som kommer rettidigt og er fleksible i forhold til borgernes ønsker og vaner.</p> <p>Borgerne sikres kontinuitet i den daglige pleje og omsorg i form af fortrinsvis faste borgerruter, medarbejdernes daglige faglige sparring samt vidensdeling med fx sygeplejen og demenskoordinator. Medarbejderne redegør kvalificeret for den daglige organisering med "klyngeopdeling", og dermed få faste medarbejders indbyrdes sparring, som er af stor betydning for kvaliteten i den daglige pleje. Ligeledes opleves, at teamkonference skaber et overblik over borgernes aktuelle situation og fælles faglige vurderinger. Sygeplejersker og terapeuter er desuden til rådighed for sparring ved ændringer hos borgerne i hverdagen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan engageret redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, uanset borgers funktionsniveau. Ligeledes redegøres for, hvordan elever oplæres i at udvise rette faglige omsorg til den enkelte borger med øje for at inddrage borgers ressourcer i videst muligt omfang i plejen.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig livsstil.</p>
<p>Tema 3: 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 leverede indsats til rengøring og hjælpen til praktiske opgaver. De sætter stor pris, at hjælpen leveres af kendte og velldite medarbejdere.</p> <p>Leverandøren tilstræber, at borgers kontaktperson eller den medarbejder, der er i hjemmet, varetager al hjælp i borgers hjem den pågældende dag. Dette øger ifølge medarbejderne mulighederne for faglige observationer, idet de ser borgeren i forskellige sammenhænge, og derved også får mulighed for at indgå i en dybere relation med borger.</p>

	<p>De oplever ligeledes, at langt de fleste borgere gerne hjælper til, fx med rengøringen.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes hjem ud fra deres individuelle 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.</p> <p>Medarbejdernes kommunikation og adfærd opleves af samtlige borgere som respektfuld og imødekommende, og borgerne beskriver medarbejderne som søde og hjælpsomme. En pårørende beskriver ligeledes stor lydhørhed fra leverandøren ved ønsket om en varig ændring i den daglige ydelse.</p> <p>Medarbejderne redegør kvalificeret for, hvorledes samarbejdet med borgerne, nærvær og individuelle tilgange udøves i praksis. De tilkendegiver et godt tværfagligt samarbejde, og at de føler sig godt klædt på til de mangeartede opgaver - og ligeledes selv er opsøgende ved behov for opkvalificering eller afklaring. Medarbejderne udviser høj arbejdsglæde, som de bekræfter skyldes en god kultur, hvor de accepterer hinandens kompetencer og personligheder og har tillid til at kunne sige til og fra.</p> <p>Tilsynet overhører i et hjem en venlig og nærværende medarbejders dialog med borger og pårørende, som bærer præg af et godt gensidigt kendskab til hinanden.</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.</p> <p>Borgerne oplever inddragelse og medbestemmelse i forhold til deres ønsker og behov for pleje og praktisk hjælp. Endvidere oplever borgere i rehabiliteringsforløb sig hørt og lyttet til af samtlige kommunale ansatte, og at medarbejderne i det daglige formår at støtte fuldt op omkring forløbet. De oplever ligeledes stille fremgang i forløbet.</p> <p>Medarbejderne redegør for praksis - i forhold til både nye borgere i varigt forløb og opstart af borgere i et rehabiliteringsforløb. Endvidere redegøres kompetent for, hvordan borgerne inddrages fra starten, uanset forløbstype, fx ved at spørge ind til dennes vaner, ønsker og motivation, hvor også pårørende om muligt inddrages.</p> <p>Medarbejderne drøfter løbende borgers tilstand og behov internt. Særligt i begyndelsen er de meget opmærksomme på at afstemme forventninger med borger og planlægger i forhold til bl.a. tiden og tidspunktet.</p>
<p>Årets team 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har talt med to borgere i rehabiliteringsforløb i forholdsvis nystartede forløb. Borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes understøttende indsatser frem mod deres ønskede mål.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan forløbene startes op med afsæt i helhedsvurderingen og borgers mål og justeres løbende i samarbejde med borger, den forløbsansvarlige og kontaktpersonen. Før Corona mødtes terapeuter ofte med medarbejderne i borgernes hjem, hvilket de oplevede var meget givtigt for alle parter.</p> <p>Leder fortæller, at de aktuelt har meget få borgere i et rehabiliteringsforløb. Medarbejderne er gode til at vurdere et evt. træningspotentiale hos en borger og ligeledes løbende revurdere borgers behov i rehabiliteringsforløb. Flere borgere afsluttes med succes, eller til tider afsluttes med få kompenserende indsatser.</p>

	<p>Dokumentationen hos to nystartede borgere i rehabiliteringsforløb fremstår med handleanvisende besøgsplan, opdateret helhedsvurdering og målfastsættelse, som stemmer overens med borgernes 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