



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
DIN Hjemmepleje
Privat leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: DIN Hjemmepleje, Vandværksvej 24, 9800 Hjørring
Leder: Charlotte Thorsager Kronborg
Tilbudstype: Privat leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. oktober 2020, kl. 8.00 - 13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Seks borgere• To pårørende• Tre medarbejdere Tilsynet blev afrundet sammen med leder.
Tilsynsførende: Manager Sussi Egelund Schmidt, sygeplejerske, MLP Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Nuværende leder oplyser, at hun refererer til indehaverne af MK Care, som sidste år opkøbte DIN Hjemmepleje. Aktuelt er ansat to planlæggere med særskilte ansvarsområder. Leverandøren har de sidste måneder haft en stor borgertilgang og dækker et stort geografisk område. Derfor er planlæggerfunktionen skærpet yderligere for at tilgodese leverandørens principper om helhedspleje og borgeroplevet medarbejderkontinuitet bedst muligt ud fra den givne ramme. Leder beskriver desuden, at borgerne i stigende omfang fx har dobbelt diagnoser samt komplekse helbredsmæssige og sociale problemstillinger. Ifølge leder er der ingen rekrutteringsproblemer, og stedet modtager flere uopfordrede ansøgninger.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er fulgt op på sidste års tilsynsanbefalinger - dog er anbefalingerne vedrørende dokumentation fortsat gældende.

1.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler borgernes kontaktpersoner at sikre løbende opfølgning i besøgsplaner og funktionsevnetilstande, så de afspejler borgernes aktuelle helhedssituation.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere at efterspørge dokumentation af relevante og opdaterede helbredstilstande hos hjemmesygeplejerskerne.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at indskærpe medarbejderne i aftenvagt, at længerevarende forsinkelser skal meddeles borgerne.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne rengør borgernes hjælpemidler ved vurderet behov.
5. Tilsynet anbefaler det tværfaglige team i rehabiliteringsforløb at sikre den røde tråd i dokumentationen, så borgers aktuelle status kan følges med henblik på rettidig afslutning eller en fortsat indsats.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at medarbejderne har den fornødne viden og kompetencer til at varetage de konkrete opgaver i rehabiliteringsforløb.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et 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. Tilsynet gennemgik seks stikprøver i dokumentationen.

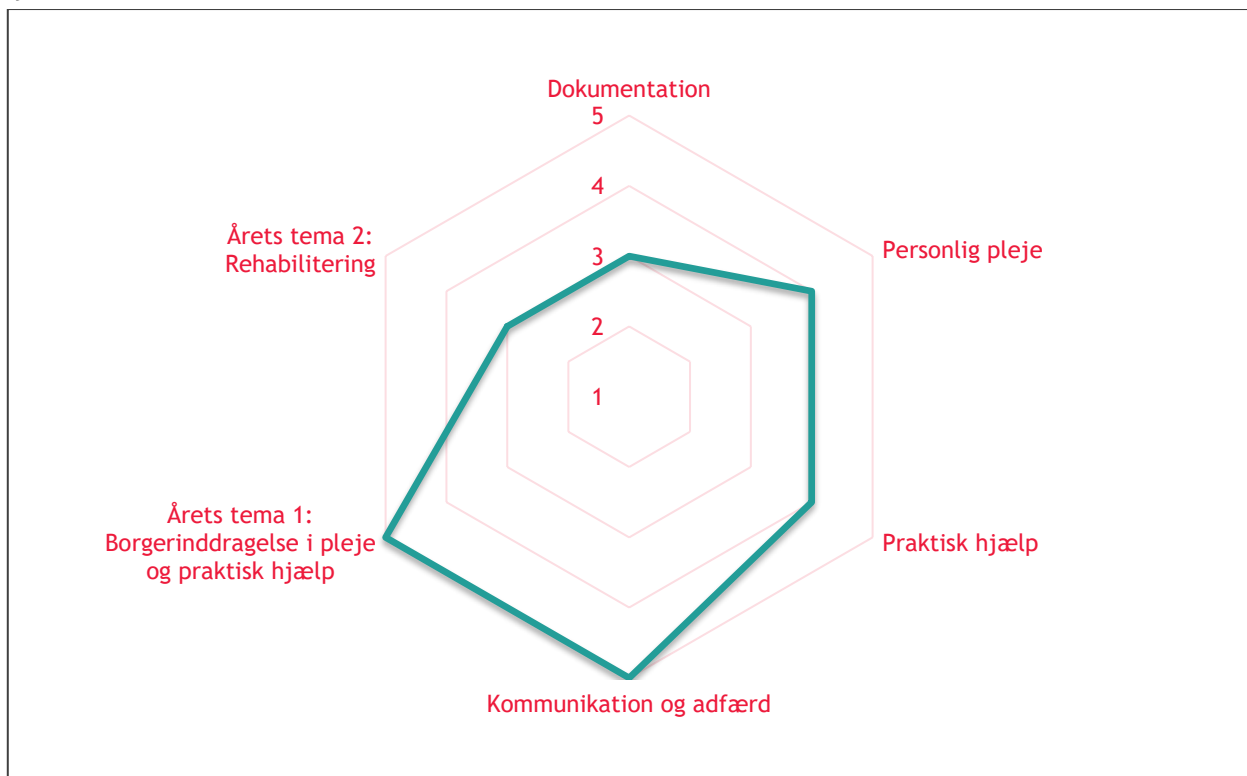
Det er tilsynets samlede vurdering, at den private leverandør af hjemmepleje DIN Hjemmepleje er en velfungerende organisation, hvor ledelse og medarbejdere har et fælles fokus på, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres bedst muligt på borgerens præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og god faglighed. Medarbejderne redegør ligeledes på relevant vis for, hvordan hverdagsrehabilitering konkret omsættes i samarbejdet med borgerne.

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>Medarbejderne arbejder målrettet og med en klar ansvarsfordeling for dokumentationen, som understøtter faglig kvalitet i praksis. Aktuelt opleves en del udfald i dokumentationssystemet, bl.a. at data ikke konsekvent gemmes grundet en del opdateringer af Cura. Dette giver ifølge medarbejderne ekstra arbejde og utryghed i forhold til, om opdaterede observationer og indsatser bliver gemt.</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 beskrivelse af de faglige tilgange og afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos to borgere stemmer besøgsplanen dog ikke overens med borgernes observerede helhedssituation.</p> <p>Helbredstilstande, som hjemmesygeplejen primært er ansvarlig for, er i fire tilfælde ikke konsekvent udfyldt, vurderet eller opdateret, mens funktionsevnetilstande, som vurderes af Visitationen, og følges op af medarbejderne, ligeledes ikke er konsekvent opdateret. Tilsynet bemærker desuden, at funktionsevnetilstande i højere grad afspejler borgernes helbredstilstande og sygdomme end vurdering af deres funktionsevne og betydningen heraf for deres fysiske og kognitive formåen.</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 er meget tilfredse med hjælpen, de får og oplever, at den svarer til deres behov. Medarbejderne kommer rettidigt om dagen og er ligeledes fleksible i opgaveløsningen. To borger oplever en del skiftende medarbejdere om aftenen, som ikke altid giver besked om længerevarende forsinkelse på mere end en time, hvilket en borger oplever går ud over muligheden for at disponere over sin tid.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at skabe kontinuitet, og planlæggere tilstræber, at samme medarbejder løser alle opgaver hos en borger. På fælles morgenmøde koordineres dagens opgaver, og ved ændringer i borgers tilstand anvendes metoden ISBAR - dog ikke konsekvent. Medarbejderne kontakter dernæst hjemmesygeplejen - ofte både på skrift og telefonisk for at sikre kontakt. De tilkendegiver, at samarbejdet med hjemmesygeplejen spænder fra et ligeværdigt og konstruktivt samarbejde til oplevede afvisninger. Ifølge leder er dette i flere omgange drøftet med ledere af hjemmesygeplejen og bedres dernæst i en periode.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte og fokus på at inddrage borgernes ressourcer bedst muligt.</p> <p>Tilsynet observerer, at 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 tilfredse med praktisk hjælp og rengøring, der ydes fleksibelt inden for rammerne. En borger tilkøber privat rengøring, da serviceniveauet i kommunen ikke opleves at være tilstrækkeligt.</p> <p>Medarbejderne redegør for særlige hygiejniske indsatser vedr. fx forebyggelse af urinvejsinfektioner. En social-og sundhedsassistent er oftest kontaktperson i komplekse borgerforløb, mens opgaver, der udelukkende drejer sig om praktisk hjælp og rengøring, tit varetages af hjælpergruppen alene.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem - fraset hjælpemidler, som hos to borgere findes meget snavsede.</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 beskriver, at omgangstonen med medarbejderne er høflig, anerkendende og humoristisk. En borger beskriver desuden, hvordan en fast medarbejder tager sig tid til en snak, når mørke tanker tynger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på at møde borgerne, hvor de er samt matche deres egen kommunikation og adfærd ud fra borgernes individuelle jargon og livsstil.</p> <p>Medarbejderne beskriver deres interne samarbejde som særdeles godt. De hjælper hinanden og har gode muligheder for indbyrdes faglig sparring. Leder oplyser endvidere, at der er etableret ny struktur og rammer for introduktion af nye medarbejdere.</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 i samarbejdet om daglig pleje og praktisk hjælp, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan dette sker i praksis. Det er ligeledes leders opfattelse, at medarbejderne generelt har fokus på at flytte perspektivet fra kompenserende til aktiverende indsatser, når det er relevant. Medarbejderne supplerer med, at dette fokusskift ofte kræver en forventningsjustering med borgeren og eventuelle pårørende.</p> <p>Borgere i aktuelle rehabiliteringsforløb giver udtryk for inddragelse i målsætning i helhedsvurderingen forud for rehabiliteringsforløbet.</p>
<p>Årets team 2: Rehabilitering</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har talt med tre borgere i rehabiliteringsforløb - hvoraf to er helt nye, mens en borger har deltaget i snart 12 uger.</p> <p>Borgerne kan med egne ord fortælle om træningen, og hvordan det foregår i praksis. En borger og pårørende savner tydelighed i, hvad de kan forvente sig af medarbejderne - og efterlyser medarbejderkontinuitet efter en oplevelse med en konkret medarbejder, som ikke kendte indsatsen.</p> <p>Leder oplyser, at forløbet indledes i praksis ud fra helhedsvurdering og funktionsevnetilstande, som medarbejderne siden har medansvar for at opdatere. Der holdes tværfaglig konference hver uge, hvor borgere i rehabiliteringsforløb og i varige forløb drøftes. Forløbsansvarlig og borgers kontaktperson er primært ansvarlige - herunder for at sikre en opdateret dokumentation i forhold til handleanvisninger, observationer og besøgsplan.</p> <p>Dokumentationen afspejler ikke systematisk og konsekvent opfølgning på indsatser og statusmøder. Hos en borger ses relevante beskrivelser af borgers fremskridt under "Observationer" i Cura, men de fremgår ikke af handleanvisninger.</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

