



Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Hjemmeplejen Blæksprutten
Privat leverandør

Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Blæksprutten, Frederikshavnvej 79-83, 9800 Hjørring
Leder: Mia Jacobsen
Tilbudstype: Privat leverandør af hjemmepleje
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje
Dato for og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 12. oktober 2020, kl. 08.30 - 14.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Syv borgere - idet et besøg blev aflyst på selve dagen• En pårørende• To 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
Leder oplyser, at Blæksprutten har haft en betydelig borgertilgang i den sidste tid. Leder har derfor særligt fokus på hensigtsmæssig planlægning af ruter, der tilgodeser principper som helhedspleje og medarbejderkontinuitet for borgerne. Desuden arbejdes målrettet med en synlig ledelsesstil og medarbejderinddragelse samt vedligeholdelse af et godt arbejdsmiljø, der bl.a. omfatter tilbud som psyko- og kropsterapi. Leders vurderer, at medarbejderne er fagligt dygtige og engagerede i forhold til egen læring og har ansat mange social-og sundhedsassistenter, der gør helhedspleje mulig. Leder fortæller, at sygefraværet er lavt, og medarbejdergruppen stabil. Endvidere oplyses, at Blæksprutten modtager flere uopfordrede ansøgninger.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er arbejdet målrettet med dokumentation i Cura ifølge leder - dog er flere af sidste års anbefalinger 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, at medarbejderne udarbejder fyldestgørende besøgsplaner hos borgere, der modtager personlig pleje.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere at efterspørge dokumentation af relevante og opdaterede helbredstilstande hos hjemmesygeplejerskerne.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere i samarbejde med Hjemmesygeplejen og Visitation at sikre sammenhæng i den samlede dokumentation ud fra borgers aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler medarbejdere i aftenvagt at kontakte borgerne, hvis besøget forsinkes betydeligt.
5. Tilsynet anbefaler det tværfaglige team i rehabiliteringsforløb at sikre den røde tråd i dokumentationen, så borgers aktuelle status kan følges undervejs med henblik på rettidig afslutning eller en fortsat indsats.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere har 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 tilsyn hos privat leverandør af Hjemmeplejen Blæksprutten. 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 otte stikprøver i dokumentationen.

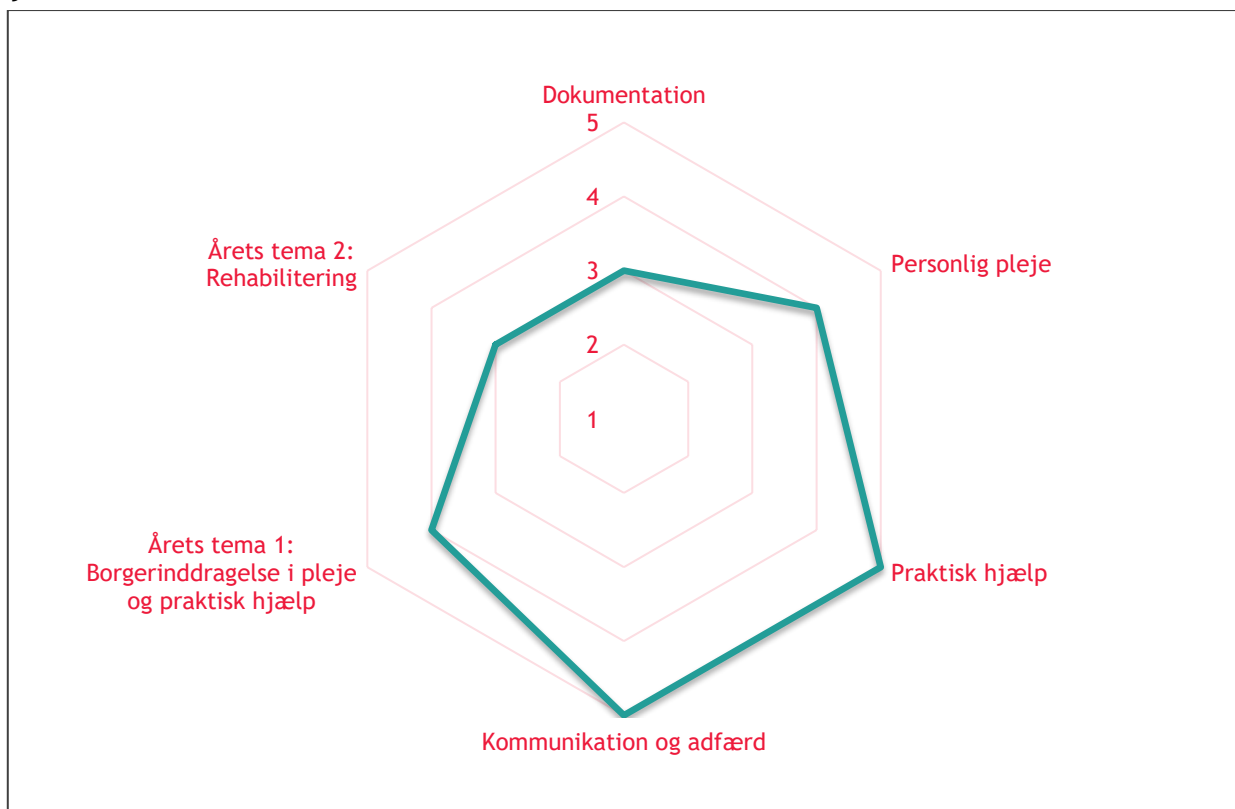
Det er tilsynets samlede vurdering, at privatleverandøren Blæksprutten er en velfungerende organisation, hvor en engageret ledelse og medarbejdere har fælles fokus på, at hjemmehjælpen tilrettelægges og leveres bedst muligt på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet og faglighed, og medarbejderne reflekterer ligeledes på relevant vis over, hvordan arbejdet med rehabilitering omsættes i såvel varige som midlertidige rehabiliteringsforløb sammen 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 med dokumentationen, som understøtter faglig kvalitet i praksis. En medarbejder er intern kvalitetssikrer, bl.a. ved at deltage i plejen på forskellige ruter med fokus på læring og at sikre overensstemmelse mellem bevilligede ydelser og dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp er handlingsvejledende beskrevet i besøgsplanen hos flere borgere, mens der hos to borgere savnes besøgsplaner for dagvagten samt beskrivelse af faglige tilgange til borgerne med udgangspunkt i en opdateret helhedssituation og ressourcer.</p> <p>Helbredstilstande, som hjemmesygeplejerskerne primært er ansvarlige for, er i flere tilfælde ikke konsekvent udfyldt, vurderet og opdateret. Funktionsevnetilstande, som vurderes af Visitationen og følges op af medarbejderne, er udfyldt og opdateret.</p> <p>Der ses sammenhæng mellem visiterede ydelser og borgernes behov, men ikke konsekvent sammenhæng med den øvrige dokumentation.</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 modtager - og svarer til deres behov. De oplever, at medarbejderne kommer rettidigt til morgenplejen og er fleksibel i forhold til deres ønsker og vaner. Flere borgere oplever samtidig mange skiftende medarbejdere, og at det i aftenvagten kniber med at overholde de aftalte tider, hvilket de ikke altid orienteres om.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med at skabe kontinuitet i den daglige organisering. Helhedspleje tilstræbes i samarbejde med planlæggerne, så samme medarbejder varetager alle ydelser hos borgere, fx med komplekse problemstillinger. Desuden tilstræbes faste medarbejderruter, og på fælles morgenmøde koordineres dagens nye og kendte opgaver. Ved ændringer i en borgers tilstand udfører assistenterne TOBS, før kontakten tages til fx hjemmesygeplejen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder ud fra et rehabiliterende sigte, fx med afsæt i, hvordan borgerne selv ønsker at prioritere sine ressourcer.</p> <p>Tilsynet observerer, at 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.</p> <p>Borgerne er tilfredse med hjælpen til rengøring, og oplever, at den ydes fleksibelt inden for rammerne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser ved fx skærpet hygiejne og korrekt anvendelse af værnemidler under Covid-19. Praktisk hjælp har været midlertidigt pauseret i en periode, men er nu genoptaget. En borger tilkøber rengøring, da kommunens Serviceniveau findes utilstrækkeligt.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers hjem, herunder også hjælpemidler.</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 giver udtryk for, at medarbejderne har en meget imødekommende, høflig og anerkendende omgangstone og adfærd.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de lægger vægt på, at deres kommunikation med borgerne matches individuelt i forhold til borgers livsstil og vanlige jargon og ses relevant dokumenteret hos en borger og dennes pårørende.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har et godt kendskab til hinanden, som smitter positivt af på det indbyrdes samarbejde, og at nye medarbejdere introduceres efter et fast program til leverandørens værdigrundlag og retningslinjer. Ledelsen opleves lydhør over for medarbejdernes ideer og forslag til løbende forbedringer, fx inden for arbejdstilrettelæggelse.</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 samarbejdet om den daglige pleje og praktiske hjælp med afsæt i deres dagsform og ønsker. Medarbejderne kan ligeledes kompetent redegøre for, hvordan det sker i praksis, mens det ikke fremgår fyldestgørende i besøgsplanerne.</p> <p>Tre borgere i rehabiliteringsforløb oplever inddragelse i målsætning i helhedsvurderingen forud for et rehabiliteringsforløb, mens en borger, som tidligere har været i et rehabiliteringsforløb, ikke oplever samme inddragelse i sit nuværende forløb, og har oplevet en medarbejder, som ikke var bekendt med eller kompetent i forhold til de aftalte indsatser.</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 fire borgere i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Flere borgere formår ikke at redegøre for planen med rehabiliteringsforløbet. Der er ikke på nuværende tidspunkt nogle af borgerne, der oplever effekt af de ret nystartede forløb.</p> <p>Leder beskriver, at man netop er blevet bekendt med, at kommunen vil ændre på strukturen for dokumentation af rehabiliteringsforløb i Cura. Fremover skal bl.a. besøgsplanen anvendes langt mere aktivt, hvilket de ser frem til.</p> <p>Forløbene startes op med afsæt i helhedsvurderingen og borgers mål og justeres dernæst løbende i samarbejde med borger, den forløbsansvarlige og kontaktpersonen. Dokumentation af rehabiliteringsforløbene fremstår ikke konsekvent struktureret, fx under observationer og handleanvisninger i Cura, og ligeledes ses ikke tydelig dokumentation af status på de fastsatte tidspunkter undervejs i forløbet fra de ugentlige tværfaglige konferencer.</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

