



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Vest Distrikt Borupvænget
Kommunal leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen
Februar 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete leverandør.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Distrikt Borupvænget, Gl. Hobrovej 136, 8920 Randers NV
Leder: Lene Hartvig Nielsen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. februar 2022, kl. 09.00 - 14.30 (Tilsynsår 2021)
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder og leder fra distrikt Langå• Fire borgere og tre pårørende• Fire medarbejdere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Distriktets leder er konstateret positiv for COVID-19, og deltager over Teams, mens leder fra Distrikt Langå forestår den konkrete planlægning af tilsynet.</p> <p>Distriktet, som hører under område Vest, er opdelt i to teams, og opgaveplanlægningen varetages af en planlægger og fire disponenter, som på skift disponerer og deltager i de daglige opgaver.</p> <p>Leder redegør for, at der i forhold til at rekruttere faglærte medarbejdere, samtidig med fravær på grund af Corona, er et konstant målrettet fokus og prioritering i opgaverne for at kunne matche opgavernes kompleksitet og kompetencebehov. Alle nye borgere eller udskrevne borgere fra sygehus får fast et besøg af en medarbejder, hvor forholdene i hjemmet vurderes, og hvor der foretages en forventningsafstemning.</p> <p>Der arbejdes systematisk med ugentlige tværfaglige DTR-møder. Den DTR-ansvarlige medarbejder afholder løbende målsamtaler med borgerne, og medarbejderen er ligeledes overordnet ansvarlig for, at hjælpen fungerer i hjemmet og matcher borgernes behov.</p> <p>Der er løbende fokus på distriktets dokumentationspraksis, hvor distriktssygeplejersken er ansvarlig for oplæring og undervisning af medarbejderne, og ligeledes at journalen opdateres minimum en gang årligt i forbindelse med borgergennemgang på et DTR-møde.</p>

1.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at journalen er fyldestgørende og opdateret i forhold til borgers hverdag, herunder mestring og motivation, samt at handleplaner er fyldestgørende og opdaterede.
2. Tilsynet anbefaler, at leder i forhold til borgere med helbredsmæssige udfordringer har målrettet fokus på at sikre kontinuitet i hjemmet.
3. Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med medarbejderne drøfter, hvordan borgerne sikres indflydelse og inddragelse i opgaveløsningen i forhold til den praktiske hjælp.
4. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at vikarer er introduceret til Randers Kommunes retningslinjer vedrørende rengøring.
5. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer klare arbejdsgange for opfølgning i dokumentationen efter DTR-møder.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Område Vest, Distrikt Borupvænget. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne og med afsæt i en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.

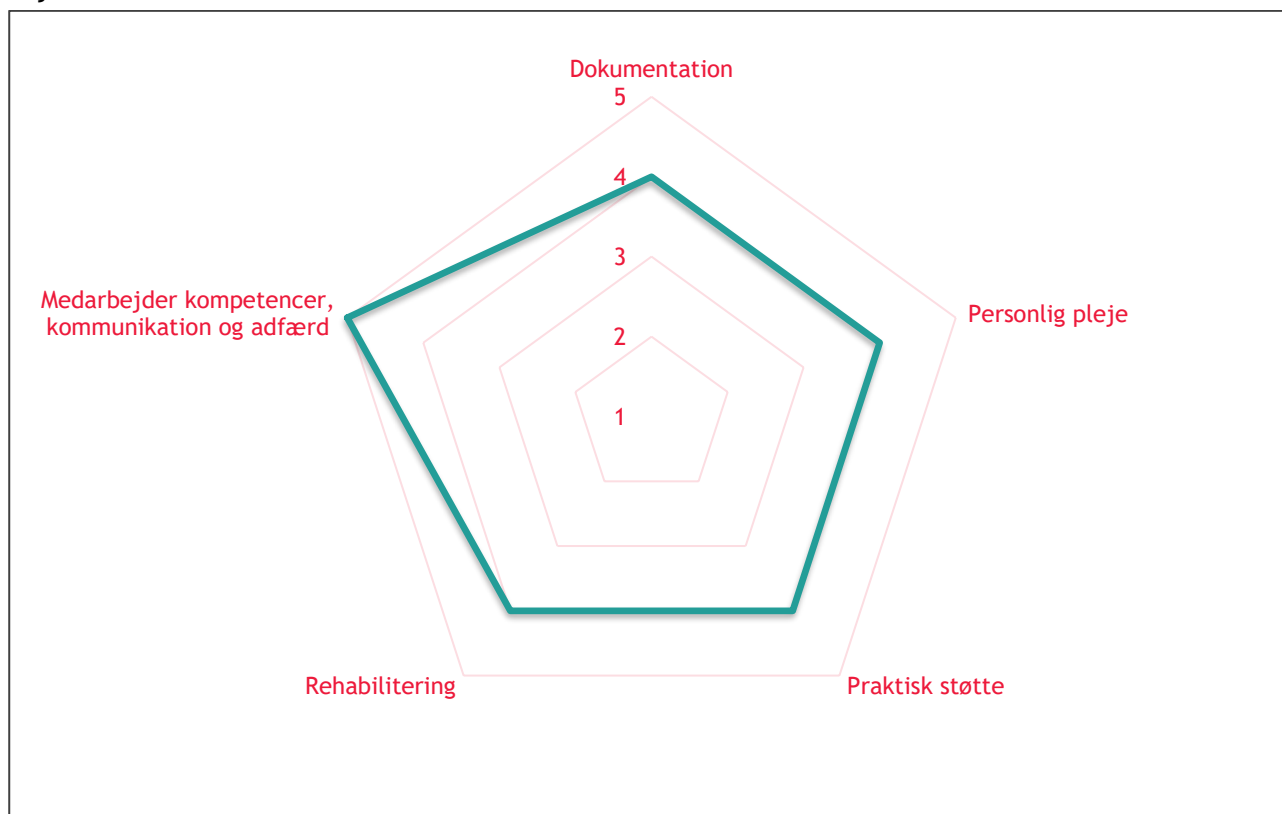
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres generelt med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

Det er samtidig tilsynets vurdering at den samlede journalføring har enkelte mangler, samt at der er borgere som enten ikke oplever sig medinddraget i forhold til opgaveløsningen, eller som oplever manglende kontinuitet i hjælpen.

2.2 SCORE

For hvert overordnet 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
Tema 1: Dokumentation Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er gennemgået for fire borgere med en disponent.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Assistenterne opdaterer funktionsevnetilstande, og alle medarbejderne udarbejder indsatsmål og handleanvisninger, og har ansvar for den løbende opdatering. Der er tillid i gruppen til at efterspørge hjælp, og sygeplejerskerne underviser efter behov.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, fx ikke at videregive oplysninger til pårørende uden borgernes samtykke.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog. Generelle oplysninger er beskrevet i borgers hverdag og indeholder oplysninger om borgers mestrings, motivation, ressourcer og livshistorie, fraset i et tilfælde. Der foreligger sygeplejefaglig udredning på alle borgere, og der er relevante helbredsoplysninger. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i handlingsanvisninger og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, men hvor der i enkelte tilfælde mangler beskrivel-</p>

	<p>ser og opdateringer. Der er oprettet aktuelle og opdaterede tilstande med indsatser, indsatsmål og handleanvisninger. Der ses opfølgning i form af triagering og relevante notater og målinger.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de får leveret visiterede indsatser til pleje og omsorg, som svarer til deres behov, og de udtrykker generelt stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Leveringstidspunktet for morgenhjælpen er fleksibelt. Borgerne oplever, at der i nogen grad kommer forskellige medarbejdere, men borgerne oplever det generelt ikke som et problem. Dog oplever en borger med helbredsmæssige udfordringer at blive unødigt udtrættet, når der kommer forskellige medarbejdere, som skal vejledes. En anden borger oplever, at der kan forekomme tidsspænd i leveringen af morgenhjælpen. Ved en efterfølgende drøftelse med medarbejderne og ledelsen oplyses det, at borgeren ringes op ved forsinkelser i morgenhjælpen.</p> <p>Borgerne fortæller, at de har indflydelse på hjælpen, og at de selv er aktive i forhold til de daglige opgaver.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne redegør reflekteret for, at der arbejdes systematisk med daglig triagering. Disponenterne udarbejder dagligt køreliste med afsæt i geografi, kompetencer, borgeraftaler og kontaktpersoner. Afløsere varetager de lettere plejeopgaver og har faste ruter. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag. Der afholdes ugentlige tværfaglige DTR-møder, som inkluderer triagering og opfølgning. Der planlægges tværfaglige ad hoc-møder i særlige demensborgerforløb med deltagelse af medarbejdere fra alle vagtlag og demensnøgleperson, og hvor der udarbejder pædagogisk handleplan.</p>
<p>Tema 3: Praktisk støtte Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager hjælpen som aftalt, og de er generelt tilfredse med kvaliteten. Dog udtrykker en ægtefælle til en borger, at de forskellige medarbejdere har hver deres måde at udføre opgaverne på, og at ægtefællen ikke i tilstrækkelig grad oplever sig inddraget. En anden borger fortæller om en enkeltstående episode, hvor medarbejderen ikke udførte korrekt grøn rengøring, jf. Randers Kommunes retningslinjer.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes hjem, herunder hjælpemidler, som svarer til levevis/behov og livsstil.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne og tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard ved at tage udgangspunkt i borgernes behov og levevis og samtidig sikre et sundhedsmæssigt forsvarligt niveau. De har forsøgsvist en terapeut med på det første besøg hos borgere udskrevet fra sygehus i forhold til at vurdere rehabiliteringspotentiale, evt. brug af kompenserende hjælpemidler samt APV. Der er kontinuerligt fokus på den rehabiliterende tilgang.</p>
<p>Tema 4: Rehabilitering Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ingen af de besøgte borgere er i § 83a-forløb.</p> <p>Borgerne kan, evt. hjulpet af ægtefælle, fortælle om deres målsamtaler med medarbejderne og om deres ønsker og mål, dog udtrykker en borger, at det på</p>

	<p>grund af borgerens helbredssituation ikke er relevant længere. Borgerne udtrykker, at medarbejderne motiverer, støtter og følger op sammen med borgerne i forløbet, og flere kan fortælle om opgaver, de nu selv kan varetage.</p> <p>Borgernes ønsker og mål er delvist dokumenteret og fulgt op på DTR-møde.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen og på, hvordan de har fokus på at inddrage borgernes ressourcer. Medarbejderne afholder målsamtaler med borgerne, og opgaverne integreres i hverdagens opgaver. Ydelsen "målsamtale" sættes på medarbejdernes køreliste og planlægges med et fast interval. Der er fast opfølgning på borgernes forløb på DTR-møder, men medarbejderne erkender, at de kan blive bedre til at dokumentere opfølgning efter møderne.</p>
<p>Tema 5: Medarbejder kompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, og de har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker og i øjeblikket to terapeuter samt enkelte ufaglærte i vikariatet samt timelønnede medarbejdere.</p> <p>Distriktssygeplejersken varetager opgaver i forhold til kompetenceudvikling og opfølgning af dokumentationen, og forsøgsvist deltager terapeuterne i borgerbesøg. Sygeplejerskerne deltager i de daglige opgaver, hvilket styrker den faglige sparring og refleksion i hverdagen. Derudover er der et godt samarbejde med hjemmesygeplejerskerne i området omkring de delegerede opgaver.</p> <p>Alle gennemgår et grundigt introduktionsprogram i emner, såsom medicinbehandling og dokumentation med efterfølgende sidemandsoplæring i de basale opgaver. Der arbejdes systematisk med kompetenceprofiler og kompetenceudvikling, og medarbejderne har særlige funktioner, fx nøgleperson på demens. Derudover kan samarbejdspartnere i området inddrages efter behov, fx ernæringspecialist og demenskoordinator.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og tværfaglig sparring. Distriktets sygeplejersker og terapeuter understøtter medarbejdernes faglige udvikling. Alle nye medarbejdere kompetencevurderes ved nyansættelse og løbende. Alle nye medarbejdere tilbydes kursus i demens.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne, og de oplever i høj grad en god og anerkendende omgangsform.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor de har fokus på den individuelle tilgang og på ikke at stille højere krav, end borgerne kan honorere.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde i gruppen, hvor der er opmærksomhed på at foregribe uhensigtsmæssig kommunikation og forråelse, og hvor konstruktiv feedback betragtes som god læring.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i omtalen af borgerne.</p>

2.4 VURDERING

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.