



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Nord - Distrikt Dronningborg
Kommunal leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen
Januar 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 Dronningborg, Egholmsvej 4, 8900 Randers
Leder: Christina Poulsen
Antal besøgte borgere: Fire borgere (fire pårørende deltog i interview)
Dato for tilsynsbesøg: Den 31. januar 2022, kl. 08.30 - 15.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder og distriktets sygeplejerske• Fire borgere og fire pårørende• Tre medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Indledningsvist redegør leder for, at distriktet hører under område Nord, hvor der er fire distrikter. Distriktet er opdelt i to teams. Borgere, der er visiteret til §83a, får leveret hjælpen fra et særskilt team(borgerteam) i område Nord. Borgere, der er visiteret til og afsluttet i § 83a, overleveres til distriktet på DTR-mødet. Distriktet har fokus på en rehabiliterende tilgang, og de har gennemgået et forløb omkring dette med et konsulentfirma. Alle medarbejdere har i 2021 genopfrisket rehabiliteringsindsatsen, hvor de har gennemgået to obligatoriske undervisningsmoduler. Desuden er der udpeget implementeringsagenter i begge teams, som skal have et særligt fokus på, at rehabilitering indgår i den daglige opgaveløsning. Ifølge leder er distriktet udfordret på rekruttering, men oplever dog, at der på det seneste er opadgående tendens i søgningen ved stillingsopslag.</p> <p>Randers kommune har fokus på pårørendesamarbejdet, som fx tages op på DTR-møder. Distriktets disponent kontakter nye borgere telefonisk, hvor visitationen gennemgås, og forventninger til levering og samarbejde afstemmes. Hos borgere med særlige komplekse problemstillinger er der møde i borgernes hjem.</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 fastholder fokus på dokumentationspraksis, og at der sikres ensartet systematik i forhold til dokumentation af borgers hverdag med beskrivelse af borgernes mestring, ressourcer og motivation.
2. Tilsynet anbefaler, at leder følger op hos konkret borger og sikrer forventningsafstemning i forhold til levering af morgenplejen, herunder at der følges op på ydelsen klippekort hos samme borger.
3. Tilsynet anbefaler, at leder følger op i konkret situation, hvor borger/pårørende ikke oplever en professionel tilgang til kommunikation og adfærd.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

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

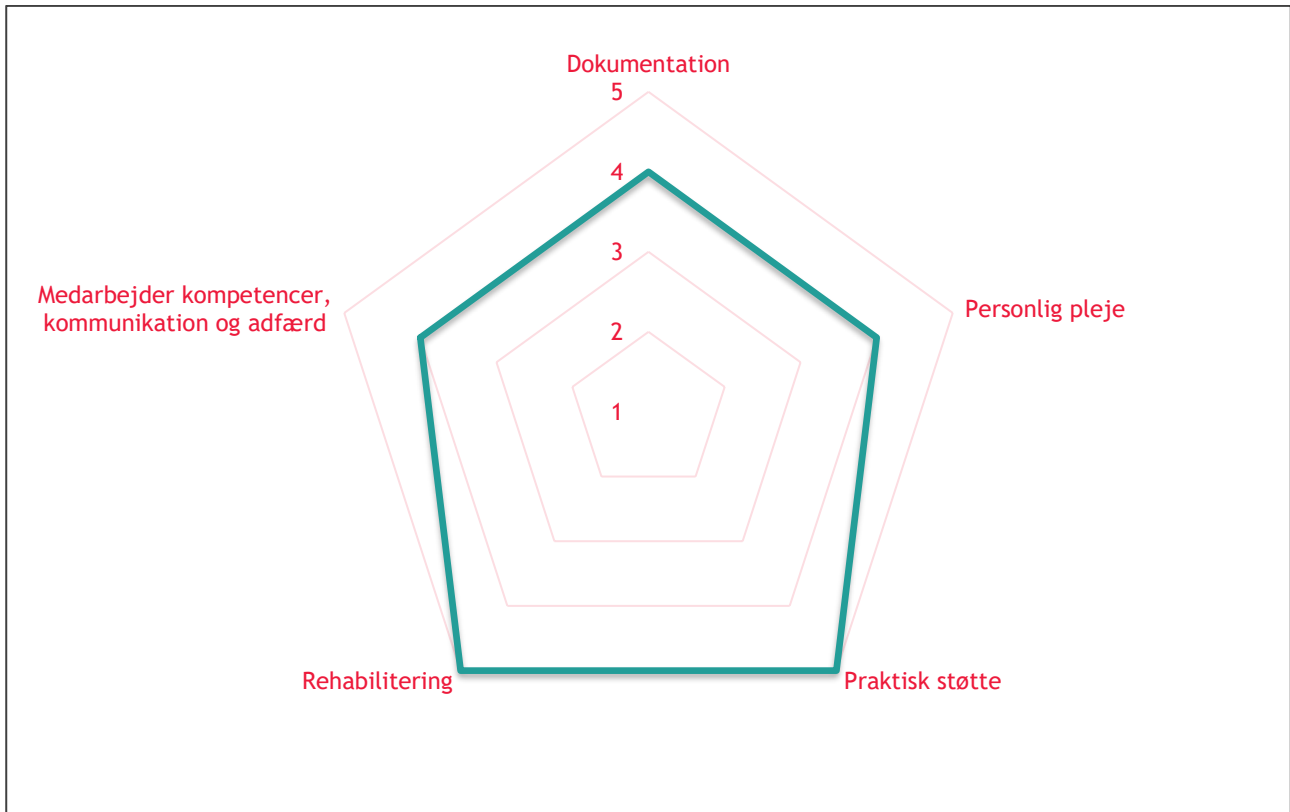
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne og med afsæt i en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.

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

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle medarbejdere har ansvar for løbende dokumentation, og der er afsat daglig tid til opfølgning for social- og sundhedsassistenterne, og -hjelperne kan bede om ekstra tid ved behov. Der er en klar ansvarsfordeling, hvor der fx samarbejdes med hjemmesygeplejen omkring de delegerede sundhedslovsydelser.</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 mestring, motivation, ressourcer og livshistorie, fraset, at der hos en borger mangler beskrivelse af borgers mestring, motivation og ressourcer. På alle borgerne foreligger der sygeplejefaglig udredning, og der er relevante helbredsoplysninger. Der er aktuelle tilstande med indsatser og indsatsmål, og borgernes behov for hjælp er beskrevet handlevejledende i handlingsanvisninger, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenteret, fx er der relevante målinger og aktuelle notater.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx har de sagt nej til at videregive foto til borgernes læge via SMS.</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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten i hjælpen. Borgerne oplever, at de får den hjælp, de er visiteret til, og at de får hjælpen som aftalt, fraset et hjem, hvor pårørende oplever, at der er stort tidsspænd på morgenhjelpen, også selv om pårørende har efterspurgt et nogenlunde fast tidspunkt. Borgerne tilkendegiver, at de medarbejdere, der kommer i hjemmet, er kompetente og kender opgaverne. En borgers pårørende kender ikke til, at borger er visiteret til klippekort, og pårørende ville gerne have, at det kunne anvendes til hjælp til at være hos borgeren for at give pårørende mulighed for at forlade hjemmet.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Distriktets disponenter udarbejder kørelister, som ved indmøde justeres i forhold til borgernes aktuelle tilstande. I hvert team er der en social- og sundhedsassistent, der gennemgår aktuelle notater og sikrer opfølgning på de opgaver, der skal løses, og som sikrer de rette medarbejderkompetencer. Der arbejdes med forløbskoordinatorer, hvor hver borger har tilknyttet to, som er overordnet ansvarlige for blandt andet borger/pårørende kontakt, og at dokumentationen er ajourført. Hjælpen til den enkelte borger tager afsæt i de konkrete handlingsanvisninger. Der er fokus på en sundhedsfremmende tilgang, blandt andet arbejdes der systematisk med triagering med to daglige triagemøder, og en gang ugentligt er der gennemgang af status på triagerede borgere på DTR-mødet, hvor også hjemmesygeplejersken deltager. Medarbejderne fortæller, at de har faste sygeplejersker tilknyttet, og at de oplever et positivt samarbejde, også i de borgernære situationer.</p>
<p>Tema 3: Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>To af de besøgte borgere er visiteret til praktisk støtte, hvor det i de to andre hjem er pårørende i hjemmet, der varetager alle praktiske opgaver. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever, at hjælpen svarer til deres behov, samt at de får hjælpen som aftalt. Særligt den ene af borgerne deltager i opgaverne, og klarer selv fx vasketøj, afstøvning og tilberedning af morgenmaden.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne sikrer kontinuitet for borgerne og efterlever borgernes ønsker. De faglige indsatser understøtter de visiterede ydelser. Der er fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse kan inddrages.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de følger COVID-19 retningslinjer, hvor de har særligt fokus på hygiejniske principper og brug af værnemidler. Rengøring af hjælpemidler, fx plejesenge og kørestole, sker ad hoc, hvor toilethjælpemidler renholdes løbende.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at der snart indføres ny kvalitetsstandard, hvor rengøring af hjælpemidler fast indgår i denne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil, herunder hjælpemidler.</p>
<p>Tema 4: Rehabilitering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ingen af de besøgte borgere er i §83 a forløb.</p> <p>Borgerne og deres pårørende oplever medinddragelse og indflydelse på hjælpen, hvor særligt de to af borgerne er aktive i de daglige opgaver, mens to andre borgere får meget hjælp af de pårørende. Borgerne og de pårørende udtrykker, at de gerne vil deltage og holde sig i gang i hverdagen, og de oplever, at medarbejderne motiverer og støtter dem.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, at de borgere, der afslutter §83a forløb, overdrages til dem på DTR-mødet. Medarbejderne arbejder rehabiliterende i hverdagen, og de har fokus på at give borgerne ansvar og yde hjælpen som understøttende og kompenserende. I praksis er tilgangen, at medarbejderne motiverer og understøtter borgerne i selv at kunne klare så meget som muligt. Ved de besøgte borgere er der dokumentation for DTR-møder med en kort beskrivelse af borgerens aktuelle helhedssituation samt opfølgning på mål og aftaler. Målet er, at der ved alle borgere er dokumentation for DTR-møder med en kort beskrivelse af borgerens aktuelle helhedssituation samt opfølgning på mål og aftaler.</p>
<p>Tema 5: Medarbejder kompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, pædagoger, sygeplejersker og ergoterapeut. Derudover er der tilknyttet faste timelønnede afløsere. Alle nye medarbejdere gennemgår en grundig introduktion, tilpasset deres individuelle kompetencer, hvor distriktets sygeplejerske har et kompendium, der gennemgås. Det er ligeledes fast, at alle medarbejdere undervises i medicin håndtering, svarende til deres kompetenceprofil. Derudover gennemgår distriktets sygeplejerske kompetenceskema med den enkelte medarbejder med henblik på opkvalificering. Gruppen har egne nøglepersoner, der er specialiserede på forskellige områder, fx UTH, inkontinens, dokumentation og View Care.</p> <p>Leder tilkendegiver, at medarbejderne er engagerede og fleksible, og de tager ansvar for helheden. Fraværet har de seneste to år overvejende været Coronarlateret.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og tværfaglig sparring. Distriktets sygeplejerske understøtter medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer med tematiseret undervisning og en-til-en sparring. Den tværfaglige sparring sker dels i de tværfaglige mødefora og dels i den borgernære praksis, hvor der er et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen i forhold til delegerede opgaver.</p> <p>Borgerne og de pårørende er generelt meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, dog er der en pårørende som tilkendegiver, at der er en enkelt medarbejder, som ikke fremstår med en professionel tilgang til adfærd og kommunikation.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og de er særligt opmærksomme på en individuel tilgang, og at de er i hjemmet på borgerens præmisser. Ligeledes har de fokus på, at de har god trivsel og et godt samarbejde i gruppen, og de tilkendegiver, at når det er relevant, tages uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd op. De kan også tage generelle temaer op, fx har der været et obligatorisk kursus i forebyggelse af forråelse.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i omtalen af borgerne.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet tilkendegivelserne fra pårørende som har oplevet uhensigtsmæssig kommunikation med leder, som kvitterer positivt for tilbagemeldingen og vil tage det op med den opgældende medarbejder.</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 beboere • 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboerne • 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 beboerne

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.