



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Syd - Distrikt Krstrup/ Vorup
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: Hjemmeplejen Område Syd-Distrikt Krstrup/Vorup, Bøsbrovej 70, 8940 Randers SV
Leder: Kirs Søndergaard Lannig
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. januar 2022, kl. 08.15 - 12.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder (telefoninterview)• Fire borgere• Fire medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort telefonisk tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes dagen før med telefoninterview med leder, som er fraværende på tilsynsdagen. Tilsynet gennemføres derfor med distriktssygeplejersken, som er tilknyttet hjemmeplejegruppen.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen i en længere periode har været presset af medarbejdernes COVID-19 relaterede fravær, og at perioden med pandemien generelt har været travl på grund af sikring af arbejds gange, forebyggelse af smitte etc.</p> <p>Derudover oplever leder, at rekruttering af medarbejdere er blevet sværere, og aktuelt er en stilling vakant. Leder tilkendegiver, at der ikke benyttes vikarbureau, og at ledige vagter i stedet forsøges dækket ind med faste medarbejdere. Kontinuitet og genkendelighed for borgerne er en prioriteret indsats, og ifølge leder er medarbejderne fleksible og hjælpsomme.</p> <p>Rehabilitering er ifølge leder et område, som kommunen har arbejdet målrettet med igennem flere år, og i foråret 2021 blev hjemmeplejegruppen udvalgt til at deltage i et pilotprojekt vedrørende yderligere udvikling og implementering af den rehabiliterende metode. Projektet er nu afsluttet og metoden integreret i kerneopgaven. Leder tilkendegiver, at forløbet har været et positivt vendepunkt for medarbejderne, som har fået nye redskaber og indsigter i, hvordan de kan arbejde rehabiliterende og imødekomme borgerne med glæde og begejstring.</p> <p>Det samlede fravær er normalt i den lave ende, men er aktuelt påvirket af medarbejdernes COVID-19 relaterede fravær.</p>

1.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler distriktssygeplejersken en skærpet opmærksomhed på, at den sundhedsfaglige dokumentation løbende opdateres, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at relatere observationsnotater til aktuelle tilstande.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op på en borgers oplevelse af tidlig servering af aftensmåltidet.
4. Tilsynet anbefaler leder et øget fokus på, at opfølgninger efter DTR-møder føles op og dokumenteres ifølge Randers Kommunes retningslinjer.
5. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling.

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 Syd, Distrikt Krstrup/Vorup. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

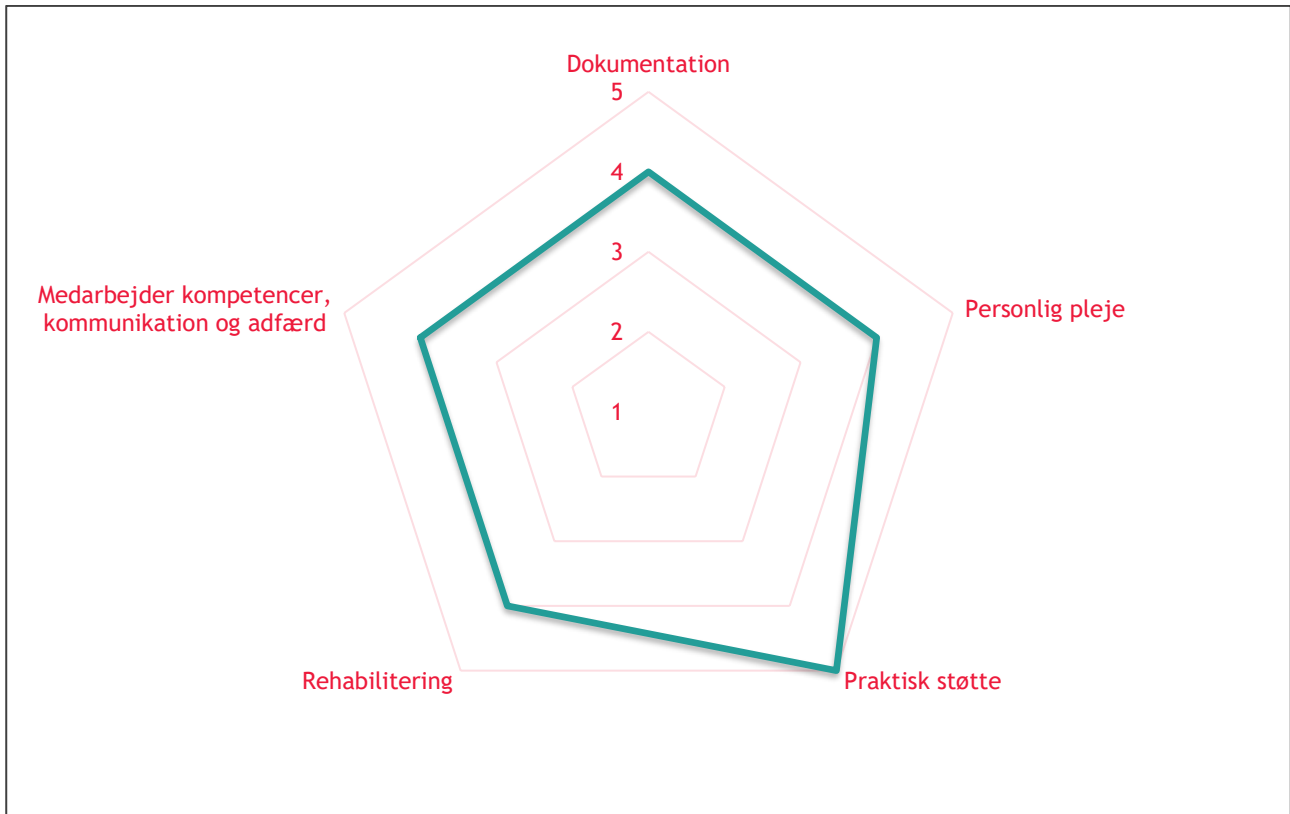
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god 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.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for fire borgere sammen med distriktssygeplejersken, som oplyser om en ny og mere overskuelig opsætning i Nexus, der træder i kraft 1. marts.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Dokumentationen understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende udfyldt.</p> <p>Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i handleanvisninger, og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Ligeledes er medarbejdernes rehabiliterende tilgang beskrevet.</p> <p>Funktionsevnetilstande er opdaterede og fyldestgørende udfyldt. Fanen generelle oplysninger bruges ifølge distriktssygeplejersken ikke, men borgernes livshistorier er udfyldt.</p> <p>Ved borgere med visiterede SUL-ydelser udfyldes den sundhedsfaglige udredning. Ved tre borgere er den sundhedsfaglige dokumentation relevant udfyldt med sammenhæng mellem helbredsoplysninger, helbredstilstande og den sundhedsfaglige udredning. I et tilfælde mangler der opdatering af den sundhedsfaglige udredning efter ændring af en borgers blodfortyndende behandling.</p>

	<p>Afvigelser og ændringer i borgers tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret. Dog ses observationsnotater ikke konsekvent relateret til aktuelle tilstande.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og 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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de ydelser, de modtager, og de oplever at blive medinddraget i hjælpen. En borger oplever tryghed ved, at der næsten kun kommer kendte medarbejdere. En anden borger undrer sig over, at aftensmaden indimellem serveres allerede klokken 16. Dette er videregivet til leder, som vil følge op.</p> <p>Gruppens to disponenter redegør for, hvordan den daglige planlægning af ruter tager udgangspunkt i at skabe mest mulig kontinuitet for borgerne ved, at det primært er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmene. Ligeledes forsøges det at matche borgere og medarbejdere ud fra relationer og kompetencer.</p> <p>Leverandøren arbejder med triagering, hvor en social- og sundhedsassistent ud fra en fastlagt procedure dagligt gennemgår triage-oversigten og ”forværringsnotater.” En gang ugentligt drøftes borgernes triagering med hjemmesygeplejen, og samarbejdet beskrives af medarbejderne som fagligt udviklende og godt.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan det gode interne tværfaglige samarbejde medfører, at der handles hurtigt og effektivt på ændringer i borgernes habituelle tilstand.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.</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>Borgerne modtager den bevilgede hjælp til rengøring og praktiske opgaver som aftalt, og de er generelt meget tilfredse hermed. En borger oplyser, at medarbejderne altid kommer på et fast tidspunkt, hvilket borger sætter stor pris på.</p> <p>Hjælpen ydes i et tæt og fleksibelt samarbejde med borgerne, og medarbejderne er opmærksomme på at understøtte borgernes funktionsniveau og ressourcer bedst muligt, og på at tilgodese borgernes individuelle ønsker og vaner i videst muligt omfang. Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil, herunder også hjælpemidler.</p>
<p>Tema 4: Rehabilitering</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at blive medinddraget i målsætning og opfølgning for pleje og træning, og de tilkendegiver tilfredshed med medarbejdernes måde at motivere og støtte op på.</p> <p>To borgere fremhæver de faste medarbejdere for måden, hvorpå de opmuntrer borgerne til at gøre mest muligt selv.</p> <p>Borgere i målrettede rehabiliteringsforløb varetages af kommunens borgerteam, og leverandøren overtager efterfølgende hverdagsrehabiliteringen af borgerne.</p> <p>Hjemmeplejegruppen har en ergoterapeut ansat, og medarbejderne tilkendegiver, at det tværfaglige samarbejde internt i gruppen understøtter den rehabiliterende tilgang, som alle medarbejdere arbejder ud fra.</p> <p>Medarbejderne har et stort fokus på at inddrage borgerens ressourcer, og de er samtidig opmærksomme på, at borgernes ressourcer skal række til hele døgnet.</p>

	<p>Borgernes individuelle ønsker og hensyn vedrørende hjælpen forsøges imødekommet, og borgerne har fx mulighed for skærmbesøg.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for borgernes individuelle mål, og de tilkendegiver, at de aktuelt har et stort fokus på at oplære alle medarbejdere i at afholde målsamtaler. Samtlige borgeres mål er velbeskrevet i Nexus, og dokumentationen sker løbende på de fastlagte ugentlige DTR-møder.</p> <p>Den enkelte borger drøftes minimum to gange årligt. DTR-møder afholdes efter en fastlagt procedure med tværfaglig deltagelse, inkl. en disponator, som efterfølgende planlægger tid til opfølgning. Ved alle borgere er der dokumentation for DTR-møder med en kort beskrivelse af borgernes aktuelle helhedssituation samt opfølgning på mål og aftaler. I to tilfælde, hvoraf hjemmesygeplejen er ansvarlig i det ene, mangler der dog dokumentation på, hvordan de indgåede aftaler efterfølgende er fulgt op.</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>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og deres omsorgsfulde måde at være på. En borger fortæller, at hjemmeplejens besøg er et af dagens højdepunkter, fordi medarbejderne ofte tager sig tid til en kæk bemærkning og en lille snak. Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer til de mange komplekse opgaver, og leder oplyser om et højt fagligt niveau, grundet meget erfarne medarbejdere. Samtidig tilkendegiver leder, at aflysning af kompetenceudvikling og undervisning, grundet pandemien, har efterladt gruppen med et midlertidigt kompetencetab. Det bliver drøftet i leder- og chefgruppen, hvordan kompetencetabet kan indhentes.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de relevante faglige kompetencer til at imødekomme borgernes mange behov, og de oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling. Dog ser medarbejderne frem til, at distriktssygeplejersken planlægger og afholder undervisning i fx sårpleje, medicindispensering og inhalationsteknikker. Medarbejderne oplyser, at den planlagte undervisning i demens blev aflyst, og at de håber, der kommer en ny mulighed for undervisning i emnet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan det netop gennemførte pilotprojekt vedrørende rehabilitering har givet dem et øget fokus på deres egen rolle ift. at motivere og støtte borgerne. Medarbejderne tilkendegiver, at de nye redskaber har medført større faglighed, og at problemer nu vendes til udfordringer, hvilket har givet mere positive borgerforløb og større arbejdsglæde.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at deres kommunikation og adfærd er professionel, respektfuld og anerkendende i forhold til borgerne og de pårørende, hvilket ligeledes gælder i omtalen af borgerne. Der er opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed og forråelse, og medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen. Disponator er opmærksom på at imødekomme medarbejdernes individuelle ønsker til planlægningen, og leder oplyser om et konstant fokus på at støtte medarbejderne i at tilgå borgerne med en professionel tilgang.</p> <p>Tilsynet observerer en medarbejders respektfulde og anerkendende kommunikation og adfærd over for en borger, som har bekymringer vedrørende vasketøjet.</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.