



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Syd - Distrikt Lindevænget
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 Lindevænget, Nellemann Hospitalsgade 8A, 8900 Randers C
Leder: Konstitueret leder Britta Futtrup Sørensen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. februar 2022, kl. 08.30 - 15.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere og en pårørende• Fire medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder har været konstitueret i stillingen siden årsskiftet og kommer fra en stilling som distriktssygeplejerske i gruppen. Leder redegør indledningsvist for, at distriktet hører under område Syd, og at distriktet er opdelt i to teams. En del af medarbejderne er fratrådt, og leder er i øjeblikket ved at ansætte nye. Leders fokus er at sikre en høj kvalitet i kerneopgaven, og at styrke medarbejdertrivsel i gruppen. I den forbindelse redegør leder for en række udviklingstiltag, som er igangsat, eller som påtænkes igangsat snarest. For at styrke kontinuiteten hos borgerne og ansvarsfølelsen hos medarbejderne vil distriktet blive organiseret i tre teams, hvor medarbejderne får faste ruter, og hvor assistenterne i hvert af de tre teams bliver overordnet ansvarlige for borgerforløb. Der arbejdes med triagering og ugentlige DTR møder, men leder oplyser, at der både er et behov for at styrke de ugentlige DTR-møder i forhold til, at de bliver afholdt, og i forhold til styringen på møderne. Leder redegør for, at der arbejdes på at styrke samarbejdet med hjemmesygeplejerskerne, og at der er igangsat en dialog og en proces med leder af hjemmesygeplejen. For at styrke kvaliteten af dokumentationen arbejder leder blandt andet på, at der på medarbejderens køreliste skal afsættes tid til dokumentation.

1.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet bemærker, at der er igangsat en udviklingsproces, og at der arbejdes med udviklingstog, som vil kunne styrke kvaliteten i opgaveløsningen.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har et målrettet fokus på, at dokumentationen udfyldes, så den fremstår sammenhængende og fyldestgørende med beskrivelser af borgernes helhedssituationer, helbredsoplysninger, indsatsmål og handlingsanvisninger.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer implementering af en klar ansvarsfordeling for dokumentation.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer rammer og vilkår for medarbejderen i forhold til dokumentationen.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at styrke indsatsen for at sikre øget medarbejderkontinuitet hos borgerne og for at sikre kvaliteten i opgaveløsningen, herunder at borgernes ønsker og behov i højere grad inddrages i opgaveplanlægningen.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i et konkret tilfælde har en forventningsafstemning med borgeren i forhold til opfølgning på vægt.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i et konkret tilfælde sikrer opfølgning på borgerens helbredsmæssige problemstilling.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i et konkret tilfælde afstemmer forventninger med borgeren i forhold til leveringstidspunkt for morgenhjælpen.
8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen prioriterer at genoptage afholdelsen af DTR-møder inden for de givne rammer, herunder at sikre et fagligt refleksionsrum.
9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne drøfter temaer til undervisning og faglig udvikling og aftaler rammer for den løbende kompetenceudvikling.
10. Tilsynet anbefaler ledelsen at drøfte professionel kommunikation og adfærd med medarbejderne.

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 Lindevænget. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

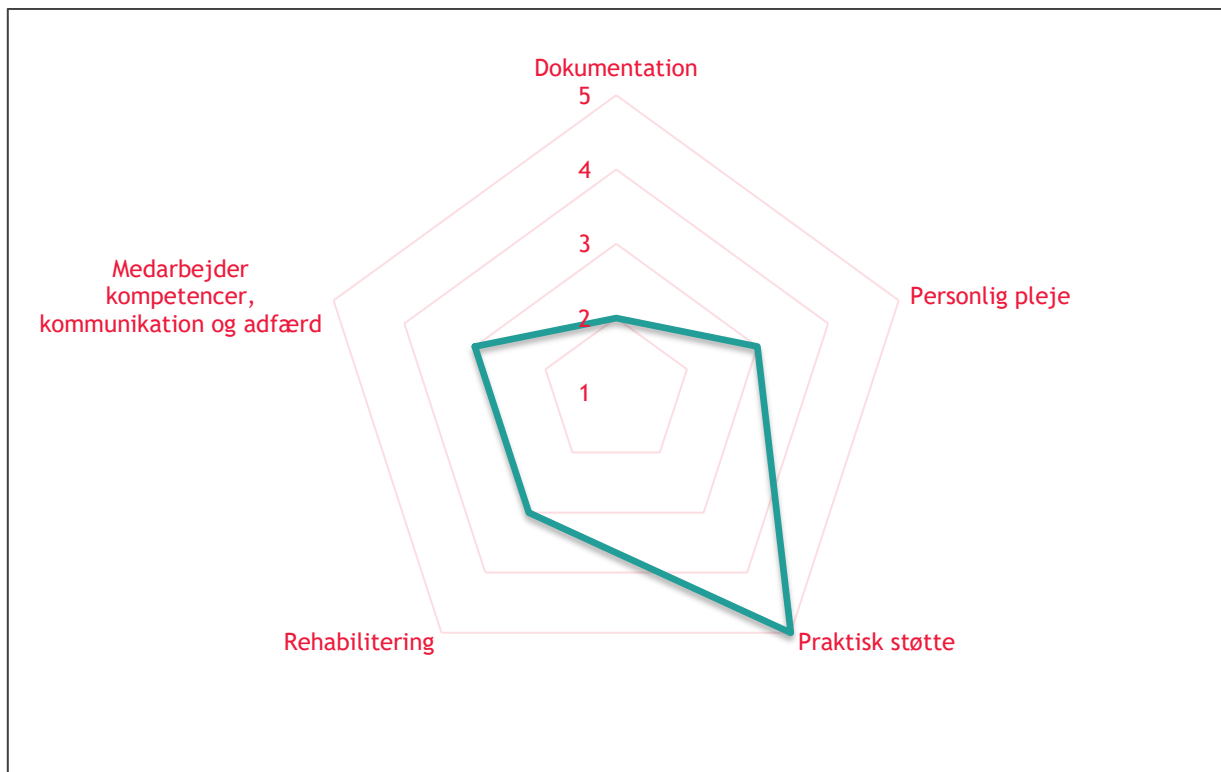
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren i middel grad er en fungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp skal tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at leverandøren kun delvist lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en middel grad af faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne. Det er tilsynets vurdering, at den samlede journalføring er mangelfuld, samt at der er borgere, som enten ikke oplever sig medinddraget i forhold til ernæringsproblematik eller leveringstidspunkt, eller som oplever manglende kontinuitet i hjælpen. Ligeledes konstaterer tilsynet i et tilfælde manglende opfølgning på en helbredsmæssig problemstilling. Det er samtidig tilsynets vurdering, at organisationen er skrøbelig på grund af den nuværende medarbejdersituation med stort medarbejderflow og højt sygefravær.

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: 2	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den kan understøtte kvaliteten i daglig praksis, og de redegør for en ansvarsfordeling, hvor de erkender, at de er usikre på arbejdsgangen i forhold til oprettelse af og afslutning af indsatsmål og handleanvisninger, og at de ofte har svært ved at finde tiden til at dokumentere.</p> <p>Dokumentationen fremstår i mindre grad opdateret og fyldestgørende. Journalen indeholder delvise beskrivelser af borgernes helhedssituation, og der ses generelt manglende helbredoplysninger på alle borgerne. Der er udarbejdet sundhedsfaglig udredning på alle borgere. Der er tilstande med indsatser og indsatsmål, og borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlevejledende i handlingsanvisninger og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer.</p>

	<p>Dog ses der en række tilstande, indsatser, handlingsanvisninger og DTR-notater, der ikke er oprettet, opdateret eller afsluttet.</p> <p>Der ses aktuell triagering og relevante målinger. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kender og overholder GDPR regler.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at få leveret de visiterede indsatser til pleje og omsorgsydelser, som generelt svarer til deres behov, og oplever ligeledes at hjælpen til personlig pleje har en tilfredsstillende kvalitet. Dog tilkendegiver en borger, at borgeren altid har været slank, men ofte vejes, og ikke ønsker så hyppig vejning og så stort et fokus på sin ernæring. Det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen overholdes generelt, dog tilkendegiver en borger, at leveringstidspunktet for morgenhjælpen kan variere, og at borgeren har en helbredsmæssig årsag til sit ønske om tidligere morgenhjælp. Borgerne tilkendegiver, at der generelt kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, hvor særligt to kognitivt svækkede borgere udtrykker et ønske om mere kontinuitet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger har en helbredsmæssig problemstilling, der ikke er fulgt op på.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at der er samlet fælles indmøde med udlevering af køreliste og en kort gennemgang af ændringer hos borgerne. Planlægningen tager afsæt i kompetencer og kontinuitet, og medarbejderne udtrykker, at det kan være en udfordring at sikre kontinuiteten i plejen på grund af det høje fravær. Udgangspunktet er, at de uuddannede medarbejdere løser de basale opgaver i stabile borgerforløb, og de faste afløsere har faste ruter. Dog udtrykker medarbejderne, at det kan være vanskeligt, hvis der er flere sygemeldinger på samme dag.</p> <p>Der arbejdes med daglig triagering og opfølgning på korte ugentlige triageringsmøder, som de har fastholdt i perioden med COVID-19.</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>Tre borgere modtager hjælp til rengøring.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med den bevilgede hjælp til praktiske opgaver og rengøring. Hjælpen svarer til deres behov, og alle er tilfredse med kvaliteten. Dog tilkendegiver en borger kun at modtage den bevilgede hjælp til linnedskift, når borgerne selv påtaler det.</p> <p>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. I udgangspunktet løses de praktiske opgaver af alle medarbejdere, men det er overvejende social- og sundhedshjælpere og uuddannede medarbejdere, som planlægges til at varetage opgaverne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne, svarende til deres livsstil.</p>

<p>Tema 4: Rehabilitering</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Ingen af de besøgte borgere er i § 83a forløb.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne giver sig tid, og at de får den fornødne tid til selv at være aktive, og at de derudover også selv varetage opgaver. To borgere, den ene med hjælp af ægtefælle, fortæller om deres målsætningssamtale med medarbejderen. Begge borgere har oplevet fremgang i deres funktionsniveau.</p> <p>Fx har en borger gangtrænet, og borger kan nu deltage i fællesspisning i boligblokken. To borgere kan ikke konkret svare på spørgsmålet, men de fortæller begge, at de løbende drøfter deres ønsker med medarbejderne.</p> <p>Der er hos alle borgere dokumenterede mål, som i mindre grad er fulgt op og opdateret i dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på at inddrage borgernes ressourcer. Borgerne inddrages i målfastsættelsen, og medarbejderne har fokus på opfølgning, herunder en sikring af, at borgerne kan varetage opgaven. De ugentlige tværfaglige DTR-møder, hvor blandt andet visitator deltager, har dog over en længere periode været aflyst.</p>
<p>Tema 5: Medarbejder kompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne overordnet har relevante faglige kompetencer til opgaverne. Dog er der stor medarbejderudskiftning og flere nyansatte samtidigt med et højt sygefravær, som samlet set betyder, at der er behov for løbende at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetenceafklaring og oplæring ved distriktssygeplejersken. Kompetenceprofiler gennemgås på alle nye medarbejdere, og der er individuel introduktion og oplæring til fx medicin håndtering. Alle nye medarbejdere modtager sidemandsoplæring, hvor der arbejdes på at styrke struktur, støtte og vejledning under oplæringen. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker og ergoterapeut. Der er ansat ufaglærte medarbejdere, en i fast stilling og enkelte i korte vikariater, samt time-lønnede medarbejdere. Leder oplyser, at der er et højt sygefravær, som for en dels vedkommende er relateret til COVID-19.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer og gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling i hverdagen og på de faste møder. Medarbejderne tilkendegiver, at de også selv har et ansvar for at fremkomme med ønsker. Medarbejderne oplever ikke, at der er løbende undervisning i faglige temaer, men de fortæller, at de har været på kursus i magtanvendelse og konflikt-nedtrapning.</p> <p>Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangsform, og medarbejderne beskrives som søde, flinke og meget hjælpsomme, dog udtrykker en borger, at der er medarbejdere, som ikke præsenterer sig, når de kommer i hjemmet. En borger fremhæver, at medarbejderne altid er smilende og i godt humør.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor de vægter ikke at signalere travlhed og at lytte til borgernes behov og problemer. Medarbejderne har fokus på deres indbyrdes dialog og omgangstone, men de udtrykker, at de ikke altid er konstruktive i deres dialog om borgerne og med hinanden.</p> <p>Tilsynet observerer generelt en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i omtalen af borgerne, dog observeres det i omtalen af en konkret borger, at ikke alle medarbejdere udviser en respektfuld og anerkendende kommunikation.</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.