



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Nord Distrikt Møllevang
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
Projektansvarlig

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 Møllevang, Garnisonsvej 8, 8930 Randers NØ
Leder: Merethe Jacobsen
Antal besøgte borgere: Fem
Dato for tilsynsbesøg: Den 31. januar 2022, kl. 9.15 - 15.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fem borgere og tre pårørende, som var til stede i hjemmet• 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>Indledningsvist redegør leder for, at der over en længere periode har været arbejdet målrettet med en kulturændring, eksempelvis med at skabe en understøttende kultur, hvor medarbejderne er bedre til at hjælpe hinanden. Der har ligeledes været målrettet fokus på at styrke medarbejdernes faglige kompetencer og kvaliteten i opgaveløsningen. Randers Kommune har over en periode på tværs af områder samarbejdet med Type2dialog om anvendelse af værdighedsmodellen. Modellen omhandler at gå fra opgavestyring til værdighedskultur med fokus på borgerne og understøttelse af den rehabiliterende tilgang. Projektet er afsluttet, og der arbejdes systematisk med de nye udviklingstiltag.</p> <p>Distriktet, som hører under område Nord, er opdelt i tre teams, og opgaveplanlægningen varetages af en planlægger og to disponenter. Der er dagligt fælles morgenmøde med gennemgang af ruter og justering af kørelister for at styrke kontinuiteten i borgerforløb. Distriktssygeplejersken og terapeuten understøtter medarbejderne med sparring og rådgivning i hverdagen og på møder. I forhold til borgere med demens har teamet en demensnøgleperson, som de kan inddrage ved særlige problemstillinger. Flere medarbejdere deltager i et coachingforløb, og der planlægges med, at alle medarbejdere skal gennemgå e-learning i demens.</p> <p>Leder redegør for, at der har været en del udskiftning af medarbejdere, men at der er kommet stabilitet i medarbejdergruppen. Distriktet er udfordret af Coronarelateret fravær, som løses ved hjælp af de faste medarbejdere, som tager ekstra vagter, faste afløsere, og brug af vikarbureau.</p>

1.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger

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

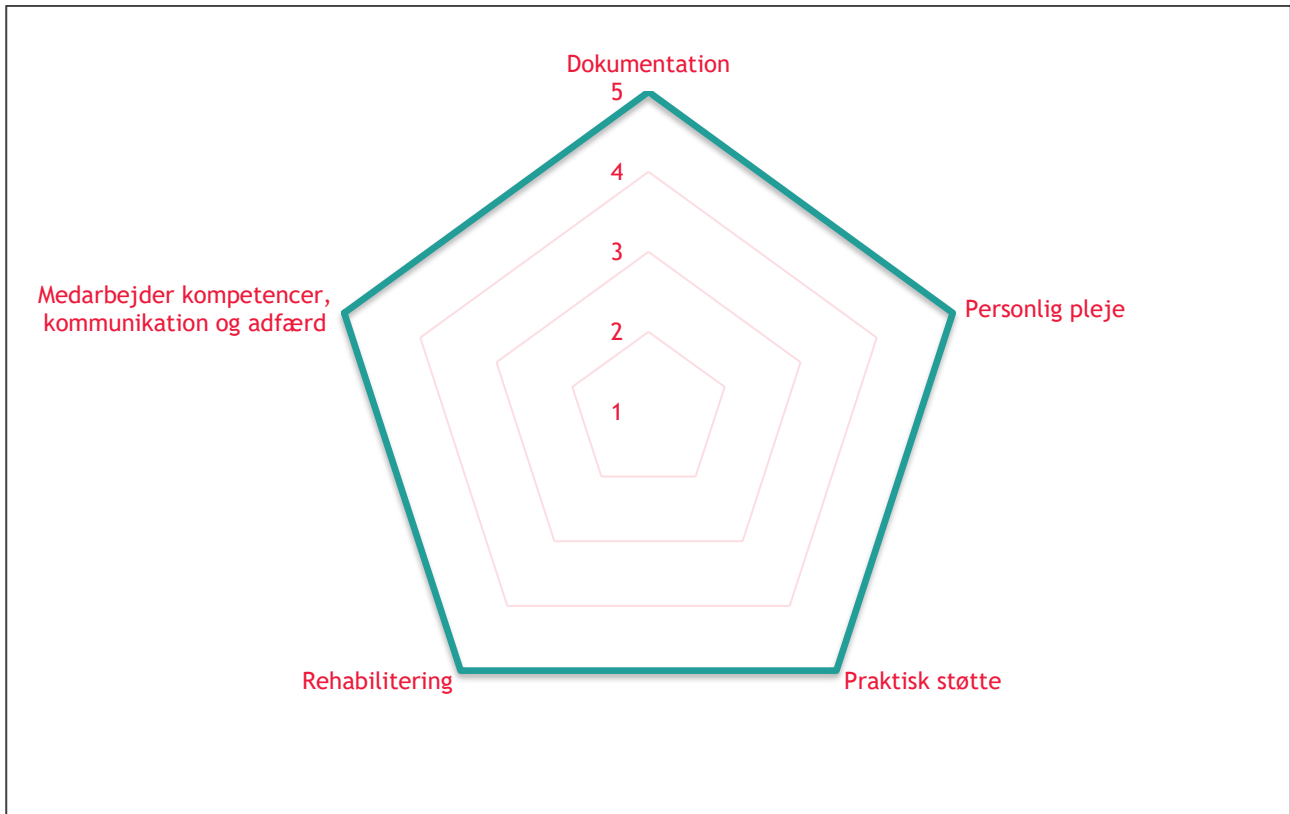
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en særdeles velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp i høj grad tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er gennemgået for fem borgere sammen med distriktssygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar opgave- og ansvarsfordeling, hvor blandt andet social- og sundhedshjælperne opdaterer handleanvisninger i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp. Social- og sundhedsassistenterne har dagligt tid til dokumentation, og social- og sundhedshjælperne kan efter behov bede om tid til opgaven.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Generelle oplysninger er beskrevet i borgerens hverdag, og indeholder oplysninger om borgerens mestring, motivation, ressourcer og livshistorie. På alle borgere foreligger der sygeplejefaglig udredning, og der er relevante helbredsoplysninger. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlevejledende i handlingsanvisninger, og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er aktuelle tilstande med indsatser og indsatsmål. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret, fx er der relevante målinger og aktuelle notater.</p> <p>Medarbejderne redegør for GDPR-reglerne, og de giver flere eksempler på, hvordan de sikrer overholdelse via brug af den elektroniske journal og samtykke fra borgeren ved udlevering af mundtlige oplysninger.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og to borgere udtrykker, at de bare skal sige til, hvis de ønsker mere hjælp. Borgerne er særdeles tilfredse med de ydelser, de modtager, og alle oplever, at de får hjælpen på deres præmisser, og at medarbejderne i høj grad lytter til deres ønsker og behov. En borger får efter borgerens ønske leveret tidligere morgenhjælp, og en pårørende tilkendegiver, at hjælpen til ægtefællen fungerer fleksibelt og upåklageligt, også når pårørende ikke er til stede i hjemmet. Borgerne udtrykker, at de medarbejdere, der kommer i hjemmet, er kompetente og kender til opgaverne. Fx oplever en pårørende, at medarbejderne er meget opmærksomme og reagerer på selv mindre ændringer i borgerens tilstand. Alle pårørende udtrykker, at de blive set hørt og inddraget, og alle føler sig rigtigt godt behandlet. De borgere, som er visiterede til klippekort, beskriver, hvordan det anvendes til fx ledsagelse og mindre opgaver i hjemmet.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p>Distriktet arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Dagens opgaver planlægges med afsæt i kompetencebehov, og alle køreruter gennemgås og justeres dagligt på fælles morgenmøde for at sikre kontinuitet og overholdelse af aftaler med borgerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard med fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag. Medarbejderne redegør for, at der foretages daglig triagering i hvert team, og den udekørende hjemmesygeplejerske kontaktes, når der er borgere, som triageres røde.</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 meget tilfredse med den visiterede hjælp til rengøring, som svarer til deres behov, og de er alle tilfredse med kvaliteten. En borger har under Corona oplevet en enkelt aflysning i rengøringshjælpen, men borgeren udtrykker stor forståelse for situationen og for aflysningen.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne, svarende til deres livsstil, og hjælpemidler fremstår rene.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne og en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard, herunder særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos nogle borgere. Medarbejderne følger gældende instrukser og retningslinjer vedrørende hygiejne, og de redegør for anvendelse af værnemidler.</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>Distriktet leverer ikke ydelser til borgere i § 83a forløb. Borgere, der er visiteret til og afsluttet i § 83a, overleveres på DTR-mødet fra borgerteam til det faste team.</p> <p>Borgerne oplever at blive medinddraget i målsætning og opfølgning for pleje og træning, og de tilkendegiver stor tilfredshed med medarbejdernes måde at motivere og støtte op på. Alle borgere, evt. støttet af deres pårørende, fortæller om deres målsamtale med medarbejderne og om, hvordan medarbejderne støtter op om målet i hverdagen. En borger kan nu selv klare påklædning efter badet, og en anden borger, som træner gangfunktion, supplerer med sit ugentlige klippekort til udetræning.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen. Alle borgere tilbydes målsamtale med drøftelse af deres ønsker og behov.</p>

	<p>Alle borgere tildeles en forløbsansvarlig, som afsætter tid til opgaven. Mange af borgernes mål og ønsker omhandler at blive inddraget i de praktiske opgaver, fx tøjvask, men også helt eller delvist at kunne varetage personlig pleje og påklædning. Målene dokumenteres, og der er fast opfølgning. Der er ugentlige DTR-møder med borgergennemgang og drøftelse af borgernes mål. Der er tværfaglig deltagelse af hjemmesygeplejerske, visitator, terapeut og øvrige kommunale samarbejdspartnere efter behov.</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>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, men også, at der fortsat er målrettet fokus på at udvikle og styrke medarbejdernes kompetencer, fx i forhold til målgruppen af yngre hjerneskadede borgere, hvor medarbejderne trænes i, hvordan de møder og leverer hjælpen til denne gruppe borgere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er godt klædt på til opgaverne, og de føler sig fagligt rustet og fremhæver særligt distriktssygeplejersken, som bidrager med god læring og sparring i hverdagen. Medarbejderne er gode til at udnytte hinandens faglige og personlige kompetencer, og de hjælper hinanden for eksempelvis at bevare den gode relation til borgeren.</p> <p>Borgerne oplever i høj grad en respektfuld og anerkendende omgangsform, og de nævner, at medarbejderne er særdeles søde, rare og flinke, og at der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem dem og medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og de nævner, at kendskabet og borgernes livshistorie har stor betydning. Medarbejderne udviser respekt og situationsfornemmelse og tilpasser deres kommunikation i mødet med borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplever en god omgangstone både over for borgere og kollegaer, og evt. brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med ledelsen i et lærende perspektiv. Det respekteres, hvis en medarbejder melder ud om manglende overskud, og de er gode til at bytte og tilbyde hinanden hjælp.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation 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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <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.