



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Nord - Distrikt Åbakken
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 Åbakken, Bakkevænget 1, Øster Tørslev, 8983 Gjerlev
Leder: Lene Brøbech
Antal besøgte borgere: Fem
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. februar 2022, kl. 08.30 - 15.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fem borgere og fire 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
Leder redegør for, at distriktet hører under område Nord, hvor der er fire distrikter. Distriktet er opdelt i tre teams med social- og sundhedsmedarbejdere og enkelte afløsere. Rekrutteringsvanskeligheder gør, at det er svært at få faste afløsere, hvorfor de også bruger vikarer fra vikarbureau. Aktuelt har distriktet tre faste ledige stillinger. Trods COVID-19 situationen er opgaverne blevet løst ved, at medarbejderne har taget ekstra vagter. Leder redegør for, at de i næste uge vil igangsætte undervisning i dokumentationspraksis og implementering af ny praksis, som skal være med til at sikre en sammenhængende og opdateret dokumentation. Randers Kommune har over en periode, på tværs af områder, samarbejdet med Type2dialog om anvendelse af værdighedsmodellen. Modellen omhandler at gå fra opgavestyrt til værdighedskultur med fokus på borgerne og understøttelse af den rehabiliterende tilgang. Projektet er afsluttet, og der arbejdes fortsat med implementering af de nye udviklingstiltag. Leder oplyser, at distriktet ikke leverer 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.

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 borgernes hverdag, herunder helbredsoplysninger, tilstande, indsatser, indsatsmål og handleanvisninger.

2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

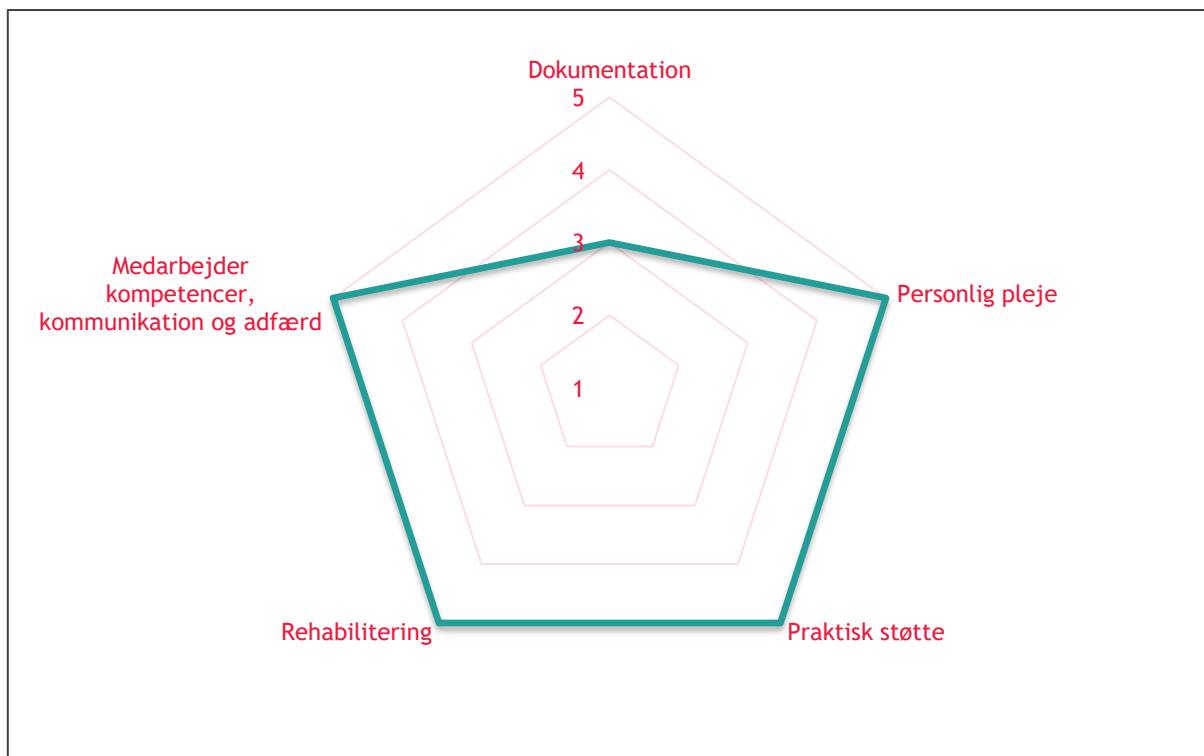
BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplejje, Område Nord, Distrikt Åbakken. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

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 serviceniveau. Dog ses mangler i journalføring i forhold til, at den er fyldestgørende, og til at dokumentationen er ajourført. 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder med dokumentationen, så den kan understøtte kvaliteten i daglig praksis. Alle har ansvar for løbende at opdatere dokumentation, men medarbejderne erkender også, at de på grund af den nuværende arbejdsgang ikke har tilstrækkeligt fokus på at få opdateret tilstande. Social- og sundhedsassistenter anvender iPads og -hjælperne, som anvender telefoner, kører forsøgsvist med iPads, som giver bedre mulighed for at opdatere dokumentationen efter borgerbesøg, og når de har ledig tid. Ved behov kan medarbejderne bede om mere tid til opgaven. 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. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlevejledende i handlingsanvisninger, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, som dog i enkelte tilfælde mangler opdatering. Der er delvist oprettet aktuelle tilstande med indsatser, indsatsmål og handleanvisninger, og i enkelte tilfælde ses der manglende opdatering, fx ses manglende handleanvisning på medicinadministration. Der ses opfølgning i form af relevante notater og relevante målinger.</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 er meget tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje, og de oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og at de visiterede indsatser svarer til deres behov. Flere borgere udtrykker, at de bare skal sige til, hvis de oplever et behov for mere hjælp. Borgerne oplever, at medarbejderne giver sig god tid, og alle er meget tilfredse med pleje- og omsorgsydelser. Alle oplever at aftaler overholdes, og at det som udgangspunkt er faste medarbejdere, som kommer. En borger tilkendegiver, at der kommer forskellige medarbejdere, hvilket dog opleves som positivt. En ægtefælle udtrykker, at der efter henvendelse til kontoret kommer faste medarbejdere.</p> <p>Der er observeret sammenhæng mellem borgerens behov og de visiterede indsatser, og 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. Medarbejderne redegør for, at distriktet er teamopdelt, og medarbejderne har faste borgere og ruter, som er med til at sikre kontinuiteten.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag. Ved ændringer i borgernes behov rettes der henvendelse til visitationen, og der arbejdes med daglig triagering og opfølgning på tilstandsændringer. Ændringer drøftes efter behov med hjemmesygeplejersken, som også deltager på møder, og som kan kontaktes ved behov for sparring. Distriktssygeplejersken har ofte dialog med hjemmesygeplejersken om nye borgere. Der er faste DTR-møder med dagsorden og borgergennemgang med tværfaglig deltagelse.</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, og en af disse borgere har ligeledes tilkøbt privat rengøring.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den visiterede hjælp til rengøring, som svarer til deres behov, og alle er tilfredse med kvaliteten. Dog savner en ægtefælle den tidligere årlige hovedrengøring.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne samt en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Rengøringsopgaven løses ofte i samarbejde med borgerne. Medarbejderne tilkendegiver, at de har godt styr på de hygiejniske principper og anvendelse af værnemidler, og de er gode til at huske hinanden på det. Alle nye medarbejdere introduceres til hygiejniske principper.</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>Borgerne oplever at blive medinddraget i målsætning og opfølgning for pleje og træning, og de tilkendegiver tilfredshed med medarbejdernes måde at motivere og støtte på i forløbet. Fire borgere, evt. med støtte af ægtefælle, beskriver, hvordan de sammen med medarbejderne har sat mål for træningsønsker, fx til selv at kunne varetage toiletbesøg eller styrke gangfunktion. En af borgerne afventer en plejebolig, og borger har ikke haft overskud til at sætte nye mål.</p> <p>Der er dokumenteret mål og handleplan samt opfølgning på alle borgerne.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, blandt andet ved at være nysgerrige og undre sig og ved løbende at motivere borgerne til at inddrage egen ressourcer. Arbejdet med værdighedsmodellen har gjort, at medarbejderne har fået en langt større opmærksomhed på, hvad borgerne gerne vil, og hvad de har af ønsker, som anvendes som guidelines i arbejdet. Medarbejderne oplever, at det kan være svært at arbejde rehabiliterende hos gruppen af borgere, som har været vant til at få kompenserende hjælp. Medarbejderne beskriver samtidig, at de har fået undervisning og redskaber i at opnå en større forståelse for, hvordan indsatsen kan tilpasses, så borgerne opnår størst værdighed i deres liv.</p> <p>Medarbejdernes fokus er, at borgerne skal blive så selvhjulpne som muligt, fx ved brug af hjælpemidler, fx tilbydes borgere skærmesøg til at huske deres piller, at spise, eller at gå i bad.</p> <p>Der er faste ugentlige DTR-møder med borgergennemgang og med drøftelse af borgernes mål og opfølgning. 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, og der er løbende fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Leder redegør for, at der som noget forholdsvis nyt er ansat to distriktsterapeuter. Distriktssygeplejersken, som har været ansat siden 2014, og har været i udvikling siden, er med til at sikre kvaliteten i dokumentationen, og distriktssygeplejersken er tovholder ved implementering af nye projekter og instrukser. Distriktssygeplejersken sikrer introduktion til nye medarbejdere, og gennemfører ligeledes kompetenceafklaringsforløb med afsæt i medarbejdernes kompetenceprofil.</p> <p>Medarbejderne føler sig fagligt rustet, og de har gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling og for løbende kompetenceudvikling.</p>

	<p>Medarbejderne vurderer, at de har de nødvendige kompetencer, og de fremhæver det lærende i, at distriktssygeplejersken deltager på borgerbesøg. Medarbejderne redegør for, at de selv har et ansvar for at søge ny viden og udtrykke, hvad de har behov for. Medarbejderne oplever et godt læringsmiljø i gruppen, hvor de kan udtrykke deres behov og fremkomme med problemstillinger, eller hvis der er sket fejl. I forhold til delegering af sundhedslovsopgaver overdrages borgere i stabile forløb, forudgået af undervisning af hjemmesygeplejersken, og der dokumenteres på kompetencekort.</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 borgerne og medarbejderne. En borger sætter stor pris på den altid muntre stemning og på medarbejdernes måde at aflæse borgeren på. En anden borger oplever at kunne tale med alle medarbejderne, og borgeren oplever, at de udviser en god forståelse for borgerens situation.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, at kommunikationen foregår på borgernes præmisser, hvor de vægter respekten og kendskabet til den enkelte borger med afstemning af jargon og det at imødekomme hele familien.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de hjælper hinanden med opgaver, og at de er opmærksomme og drager omsorg for hinanden både fagligt og personligt. Opstår der problemstillinger, bliver de taget op og drøftet på en konstruktiv måde. Hos borgere med særlige problemstillinger tilbydes medarbejderne supervision af kommunale trivselsmedarbejdere, som hjælper med at afdække frustrationer og finde løsninger.</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 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 beboere • 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.