



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet

Område Nord - Distrikt Bakkegården

Kommunal leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen
2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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



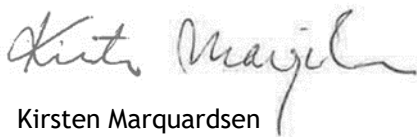
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Oplysninger om leverandøren

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Distrikt Bakkegården, Lodsejervej 8A, 8900 Randers C

Leder: Majbritt Kjeldsen Skovsager

Antal besøgte borgere: Fire borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. december 2023, kl. 8.15 - 13.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Distriktssygeplejersken
- Fire borgere
- Tre medarbejdere

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges sammen med leder, som netop er tiltrådt sin stilling i november i år. Leder oplyser at være taget godt imod af medarbejderne, og har desuden fordel ved sit indgående kendskab til organisationen fra et job andetsteds i kommunen. Leder har siden sin tiltrædelse haft fokus på at lære medarbejderne at kende, hvorfor opstartssamtaler med samtlige medarbejdere er i gang. Derudover har leder prioriteret deltagelse i DTR-møder, for at være nærværende og synlig.

Aktuelt betjener leverandøren 206 borgere fordelt i tre teams i et cykeldistrikt i Randers Kommune, hvor målgruppen er bred, men hvor flere af borgerne er yngre borgere med psykiatriske sygdomme og misbrugsproblematikker. Flere lederskift og et tidligere højt sygefravær blandt medarbejderne har i perioder trukket store veksler på medarbejderne, men leder fornemmer en engageret og fagligt kompetent medarbejdergruppe, som igen er ved at finde sit ståsted.

Af udviklingsområder, nævner leder dokumentationspraksis som et vedvarende fokusområde, og distriktssygeplejersken bidrager i samarbejde med en dokumentationsnøgleperson til målrettet undervisning af medarbejderne i dokumentation.

Medarbejdergruppen består af en blanding af nyere medarbejdere og medarbejdere med høj anciennitet. Sygefraværet beskrives aktuelt til den høje side, og er påvirket af fire langtidssygemeldte medarbejdere, som der dog er lagt plan for ift. tilbagevenden til jobbet. Fravær dækkes af et internt vikarkorps bestående af både faglærte og ufaglærte medarbejdere, og til tider af et eksternt vikarbureau.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser at have orienteret sig i sidste års tilsynsrapport, og at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis som er et kontinuerligt udviklingsområde.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne og distriktssygeplejersken at opdatere handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle plejebestand, praktiske ydelser samt vedr. delegerede sundhedslovsydelser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere funktionsevnetilstande hos konkrete borgere.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at borgerne modtager de visiterede ydelser, og at medarbejderne dokumenterer afvigelser heraf.
4. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne er introduceret til opgaverne forud for besøg hos borgerne.
5. Tilsynet anbefaler leder, disponent og medarbejdere en øget opmærksomhed på at planlægningen i højere grad understøtter kontinuiteten hos borgerne.
6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang i samarbejdet med borgerne, også på travle dage.
7. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent anvender plastforklæder iht. gældende retningslinjer.
8. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling inden for psykiatri, misbrugsområdet og demens.
9. Tilsynet anbefaler leder en opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes trivsel og den daglige opgavekoordinering i en tid med højt fravær og mange afløsere.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Område Nord, Distrikt Bakkegården. 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, hvor engagerede medarbejdere og ledelse 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 service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, dog har et enkelt borgerudsagn givet anledning til en anbefaling vedrørende den leverede pleje.

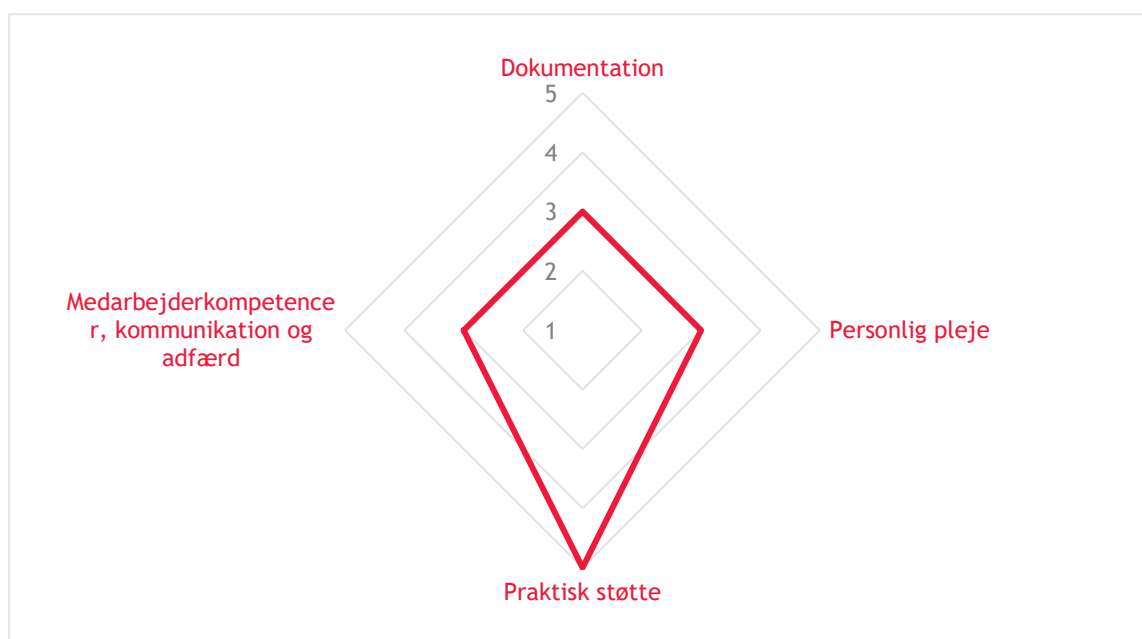
Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne, dog tilkendegiver medarbejderne, at de på travle dage ikke altid arbejdes rehabiliterende i det ønskede omfang, ligesom medarbejderne tilkendegiver, at de ikke altid anvender forklæder iht. gældende retningslinjer.

Tilsynet har givet anledning til i alt ni anbefalinger fordelt på samtlige temaer, fraset temaet *Praktisk støtte*. Tilsynet har identificeret flere mangler indenfor dokumentationsområdet, hvorfor dokumentationen fortsat vurderes at udgøre et udviklingsområde. Andre anbefalinger retter sig mod planlægning, levering, samt understøttelse af kerneopgaven, og tilsynet har desuden givet anledning til en anbefaling vedrørende medarbejdernes kompetenceudvikling. Det er tilsynets vurdering, at udviklingsområderne vil kræve et vedvarende ledelsesmæssigt fokus at udbedre i samarbejde med medarbejderne.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Alle medarbejdere er ansvarlige for den løbende opdatering af dokumentationen, hvor social- og sundhedsassistenter har ansvaret for opdatering af tilstande.

Dokumentationen er gennemgået for fire borgere med distriktssygeplejersken, som oplyser, at hun sammen med kollega løbende underviser og sidemandsoplærer øvrige kolleger.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes udfoldelse af flere handlingsanvisninger. Hos to borgere savnes udfoldelse af hjælpen til bad og hos en borger savnes en handlingsanvisning helt i relation til rengøringshjælpen. Vedrørende uddelegerede sygeplejeydelser, som varetages af plejepersonalet, savnes en handlingsanvisning vedr. kateterpleje, og hos en anden borger savnes en fyldestgørende handlingsanvisning vedr. borgers behov for hjælp til udskillelse.

Feltet Borgers hverdag er udarbejdet efter kommunens retningslinjer vedrørende borgernes ressourcer, motivation og mestring, samt borgers mål, fraset i et tilfælde hvor mestring og motivation ikke er beskrevet. Distriktssygeplejersken oplyser i den forbindelse, at det ikke er et krav i hjemmeplejen at udfylde borgers mestring og motivation og henviser til instruksen for dokumentation i hjemmeplejen.

Funktions- og helbredstilstande er overvejende opdaterede, fraset enkelte funktionsevnetilstande hos en borger.

Afvigelser og ændringer i borgers tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret, dog bemærker tilsynet et observationsnotat, hvor en medarbejder har udskudt et ugentligt bad hos en kognitivt udfordret borger til næstkommende dag. Besøget er dog ikke flyttet i borgers kalender, ligesom det ikke fremgår efterfølgende, om borger er tilbudt bad.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplyser, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som de er visiteret til, og som svarer til deres behov. Borgerne er overvejende tilfredse med de ydelser de modtager, og oplever medinddragelse og indflydelsen på hjælpen, ligesom borgerne oplever fleksibilitet i forhold til ændringer af hjælpen. Dog oplyser en borger, at der særligt i aftenvagten, kommer mange forskellige medarbejdere, og det ikke er altid, at medarbejderne har kendskab til opgaven og udførelsen heraf, hvorfor borger skal oplyse herom, hvilket opleves som trættende. Borgerudsagn er videreformidlet til leder.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, triagering og dagligt morgenmøde med fælles orientering i dokumentationen. Medarbejdere oplyser, at disponenten koordinerer køreruterne og fordeler borgeropgaverne ud fra kompetencer, kompleksitet

og relationer. Medarbejderne oplyser dog, at de kører mange forskellige ruter, afhængigt af sygdom og hvem de er på arbejde sammen med ift. at sikre rette kompetencer til opgaverne og tilkendegiver, at planlægningen i de tilfælde ikke altid formår at understøtte kontinuiteten hos borgerne.

Medarbejderne oplyser, at de for nuværende ikke har rehabiliteringsforløb efter SEL § 83a, men at de i hverdagen arbejder rehabiliterende, med udgangspunkt i borgernes ressourcer og overskud på dagen. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de på travle dage ikke altid har tiden til at arbejde rehabiliterende, og derfor tager over på opgaver hos borgerne, fx i relation til den daglige ADL. Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder.

Den helhedsorienterede indsats tilstræbes via tæt sparring med distriktssygeplejersken, distriktsterapeuten og hjemmesygeplejen, ligesom tværfaglige samarbejdspartnere i kommunen kan inviteres ad hoc til DTR-møder, som afvikles ugentligt i hvert team.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, herunder fokus på ernæring og mobilitet. Medarbejderne reflekterer over hygiejniske principper i plejeopgaver og tilkendegiver, at de ikke altid anvender plastforklæde ved personlig hygiejne. Medarbejderudsagn er adresseret til leder.

Tilsynet observerer ved borgerbesøg, at borgerne er soignerede svarende til egne ønsker og vaner.

2.3.3 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, oprydning og anretning af mad som aftalt og borgerne er tilfredse med hjælpen ud fra den tid, der er til rådighed.

Flere borgere fremhæver medarbejderes imødekommenhed og fleksibilitet, hvis borger har behov for at flytte et besøg. En borger oplyser desuden, at når medarbejderne støvsuger, hjælper borger med at støve af i det omfang, borger kan.

Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, og har sammenhæng til de visiterede ydelser. Medarbejderne har fokus på at involvere borgerne i opgaverne i det omfang, borger formår, ligesom hjælpen ydes efter borgernes ønsker.

Tilsynet observerer i de besøgte borgers hjem en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra livsstil, også herunder vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at medarbejderne anvender en god og anerkendende kommunikation samt en imødekommende adfærd. En borger fremhæver positivt den humoristiske jargon, som medarbejderne kommer ind ad døren med, som giver borger lyst til at stå op om morgenen. En anden borger oplyser, at det er trygt, at medarbejderen altid præsenterer sig ved ankomst.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor anerkendelse og respekt for den enkelte borger er grundlæggende, og hvor borgerne mødes forskelligt ud fra borgers individualitet og jargon.

Leder og medarbejderne har opmærksomhed på forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse og redegør desuden for en kultur, hvor det er tilladt at sige til og fra overfor opgaver, de ikke føler sig rustede til. Medarbejderne tilkendegiver tillid til at drøfte brud på omgangstonen eller uprofessionel adfærd med pågældende kollega eller med leder, såfremt det skulle blive nødvendigt.

Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer til opgaverne, og leder har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer trods sin korte ansættelse. Leder oplyser, at distriktssygeplejersken er ansvarlig for medarbejdernes kompetenceudvikling med afsæt i individuelle kompetenceudviklingsprofiler, ligesom sygeplejersken ofte anvendes af medarbejderne til sparring og oplæring ved uddelegerede sundhedslovsydelser. Leder supplerer efter tilsynet at medarbejderne det sidste år har modtaget løbende undervisning i bl.a. ALS sygdom, diabetes, palliation og kontinensundervisning. Derudover har leverandøren været en del af pilotprojektet Kvalicare hvor ufaglærte medarbejdere undervises i bl.a. medicinadministration.

Medarbejderne oplyser at have gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling i form af de ugentlige DTR-møder og daglige morgenmøder med triagering. Ved tvivlsspørgsmål om instrukser og retningslinjer redegør medarbejderne for, at VAR-portalen anvendes som opslagsværk.

Medarbejderne oplyser, at de har deltaget i e-learning omhandlende demens og medicinbehandling, og derudover ikke er tilbudt kursusaktiviteter siden pandemien. Medarbejderne reflekterer over deres begrænsede viden om psykiatri, misbrug og demens, og tilkendegiver, at de ofte mangler redskaber og viden i konkrete borgerforløb. Medarbejderne oplyser om en generelt god trivsel, men tilkendegiver, at de i en periode med højt fravær og mange afløser oplever et øget pres ift. borgeropgaverne. Medarbejderudsagn er videreføret til leder.

I vurderingen af temaet tillægges det høje sygefravær og brug af ufaglærte medarbejdere betydning, samt at medarbejdernes kompetenceniveau aktuelt er påvirket af en længere periode med manglende kompetenceudvikling.

Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i den direkte kontakt, såvel som i omtalen af borgerne.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi

Ingen Score

Leder og medarbejdere beskriver en generel opmærksomhed ift. at anvende velfærds-teknologiske hjælpemidler i det omfang, det er muligt og giver mening for borgerne, og oplyser, at leverandøren aktuelt anvender virtuelle skærmopkald i flere af borgernes hjem, fx ift. påmindelse af medicin og ernæring.

Leder oplyser desuden, at kommunens velfærdssekretariat er behjælpelige med løsninger eller ideer i konkrete borgerforløb.

Medarbejderne kan redegøre for forskellige former for velfærdsteknologi, som benyttes i borgernes hjem som nødkald, skærmløsninger og luftrensere, men tilkendegiver, at de godt kunne ønske sig mere viden om, hvad der findes på markedet af velfærdsteknologi, som kan understøtte borgerne i pleje og omsorgsopgaver i hjemmet.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| Vurdering | Vurderingsgrundlag |
|-----------|---|
| Score: 5 | <p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten. |
| Score: 4 | <p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. |
| Score: 3 | <p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. |
| Score: 2 | <p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p> |
| Score: 1 | <p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p> |

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 plejehjem, 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.

