



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Nord - Distrikt Dronningborg
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



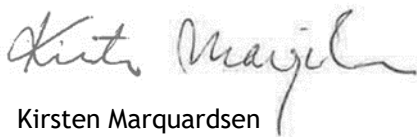
Birgitte Hoberg Sloth

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 Dronningborg, Egholmsvej 4, 8900 Randers

Leder: Christina Poulsen

Antal besøgte borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. november 2023, kl. 08.45 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire borgere
- Fire medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med distriktssygeplejersken, idet leder er til ledermøde og først tilstøder tilsynet senere på dagen.

Af aktuelle udviklingsområder oplyser leder om en netop afholdt trivselsundersøgelse, kombineret med gruppeudviklingssamtaler i de enkelte teams, faciliteret af eksterne konsulenter. Leder oplever, at opdelingen i teams, som skete for et år siden, har understøttet kompetenceudviklingen og de tværfaglige drøftelser i daglig praksis, og at opdelingen desuden har haft en målbar nedadgående effekt på kortidsfraværet. Leder oplever et stabilt fremmøde fra den ansvarsbevidste medarbejdergruppe.

Leder oplyser, at gruppens kommende kompetenceudvikling tager afsæt i et årshjul med faglige emner ud fra Randers Kommunes værdighedspolitik. Samtidig er distriktssygeplejersken, ifølge leder, i proces med kompetenceafklaring af samtlige medarbejdere. Leder oplyser, at hjemmeplejedistriktet er et forholdsvist stort praktiksted, og de oplever, at elever ofte søger tilbage efter endt uddannelse, grundet et godt læringsmiljø. Gruppen er, ifølge leder, kendetegnet af et rummeligt og sundt arbejdsmiljø.

Medarbejdergruppen består af 46 faglærte medarbejdere, og hvert team er sammensat af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Gruppens faglige kompetencer suppleres yderligere med to pædagoger, en ergoterapeut og en distriktssygeplejerske. Borgergrundlaget svinger mellem 250-300 borgere, og leder oplyser, at dagvagten er opdelt i 20 ruter og aftenvagten i seks ruter. Gruppen har et lavt korttidsfravær, men tre medarbejdere er aktuelt langtidssygemeldte. Fraværet dækkes internt, samt via distriktets eget afløserkorps, bestående af fem faglærte og fem ufaglærte medarbejdere, hvoraf en er sygeplejerskestuderende, og flere af de øvrige har søgt ind på eller ønsker at søge ind på en sundhedsfaglig uddannelse

Leder og distriktssygeplejerske oplyser, at der er fulgt op på sidste års tilsyn og anbefalinger med undervisningsfokus på udfyldelse af motivation og mestring under "Borgers hverdag".

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

1.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere handleanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle pleje- og omsorgsydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at distriktssygeplejersken, i samarbejde med social- og sundhedsassistenter og hjemmesygeplejen, sikrer fyldestgørende handleanvisninger i relation til uddelegerede SUL-ydelser.
3. Tilsynet anbefaler leder og distriktssygeplejersken, i samarbejde med sygeplejen, at sikre, at faglige notater løbende opdateres og ensertes i aftalt omfang.
4. Tilsynet anbefaler distriktssygeplejersken og kontaktpersoner at sikre fyldestgørende udfyldelse af motivation og mestring under feltet "Borgers hverdag" ved konkrete borgere.

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 Dronningborg. 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.

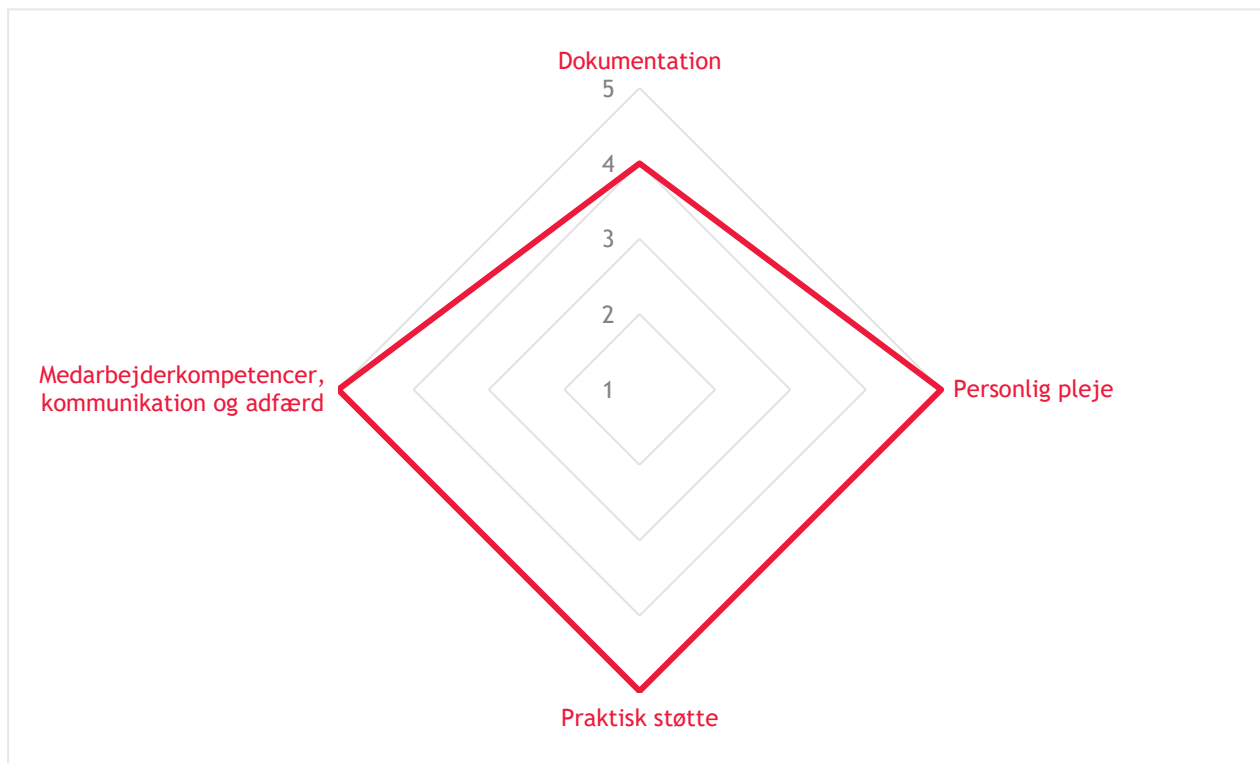
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

Tilsynet har i alt givet anledning til fire anbefalinger inden for temaet *Dokumentation*, og tilsynet vurderer, at en målrettet indsats fra medarbejderne, i samarbejde med sygeplejen, kan udbedre manglerne.

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: 4

Vurdering:

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

Medarbejderne tilgår dokumentationen via håndholdte tablets, og de fremhæver, at denne adgang giver gode muligheder for mere tidstro dokumentation. Medarbejderne anvender dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i kerneydelsen. Medarbejderne kan redegøre for ansvars- og rollefordelingen i forhold til oprettelse og opdatering af journaler, og de anerkender i den forbindelse distriktssygeplejersken for dennes kompetente undervisning. Medarbejderne beskriver deres målrettede arbejde med dokumentationen med fokus på at sikre den råde tråd i journalen. Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med distriktssygeplejersken, som er Nexus nøgleperson samt UTH-ansvarlig.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende og med afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer.

Funktionsevnetilstande, som oprettes og revurderes af Visitationen, ses relevant oprettede, vurderede og ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Handleanvisninger for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet fyldestgørende, ligeledes fremgår inddragelse af borgernes egne ressourcer, fraset en enkelt borger i relation til praktisk støtte.

Helbredstilstande er oprettede og opdaterede, dog ses en enkelt journal med manglende opdatering samt manglende afslutning af ikke aktuelle helbredstilstande. Handleanvisninger for delegerede SUL-ydelser er beskrevet med angivelse af, hvilken faggruppe, som har de rette kompetencer. I et tilfælde savnes der dog oprettelse af en handlingsanvisning for en borgers kompressionsbehandling. De faglige notater fremstår ved alle tre borgere med lange beskrivelser af historik, og de kan derfor være svære at orientere sig i. Distriktssygeplejersken tilkendegiver, at dette er et aktuelt udviklingsområde i samarbejde med sygeplejen.

Dokumentationen understøtter de faglige indsatser, og sundhedsfremmende, forebyggende samt rehabiliterende indsatser fremgår relevant, fx fokus på ernæring, tryksårforebyggelse og mobilisering. Observationsnotater med afvigelser eller ændringer er dokumenterede retvisende og tidstro med relevant opfølgning, og de er relaterede til relevante tilstande. Borgers hverdag er udarbejdet efter kommunens retningslinjer ved to borgere, og ved to andre borgere kan motivation og mestring med fordel udfoldes.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og som stemmer overens med de visiterede ydelser. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de modtagne ydelser, og de oplever medinddragelse og indflydelse på tilrettelæggelsen heraf. Borgere, som modtager hjælp til sårbehandling og medicindispensering, oplever, at medarbejderne er kompetente hertil. En borger beskriver, at medarbejderne er velorienterede om hjælp til praktisk støtte og bad, hvilket opleves trygt for borgeren. En anden borger oplyser, at denne modtager den aftalte hjælp, og borgeren

værdsætter, at medarbejderne ofte er de samme, og at de kender borgerens ønsker og vaner.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige og planlagte pleje og omsorg. Medarbejderne oplyser, at hvert team samles til fælles indmøde, og her gennemgås adviser, observationsnotater og nytilkomne opgaver, som efterfølgende fordeles på elektroniske køreplaner. Herefter drøftes mulige udfordringer for dagen, og vigtig information eller opfølgning på fx APV i et hjem. Medarbejderne tilgår dagens ruter som, ifølge medarbejderne, er disponerede af distriktets to disponenter med fokus på kontinuitet hos borgerne, geografi, kompetencer, kompleksitet og med blik for relationer og forløbsansvarlige. Medarbejderne værdsætter samarbejdet med disponenterne, og de anerkender deres løsningskompetencer og lydhørhed. Teamets social- og sundhedsassistenter varetager, ifølge medarbejderne, daglig håndtering af indkomne korrespondancemeddelelser og afstemning af FMK-ændringer. Medarbejderne oplyser, at hver borger tilknyttes en forløbsansvarlig medarbejder, hvis funktion er at sikre, i samarbejde med borgeren og eventuelle pårørende, at borgerens livshistorie dokumenteres. Den forløbsansvarlige sikrer, at handlingsanvisninger beskrives med fokus på borgerens motivation og mestring samt ønsker og vaner.

Medarbejderne oplyser, at borgerne løbende triageres i Nexus, og at der ugentligt ud søges borgere, der er triagerede gule eller røde, som gennemgås til DTR-møde i samarbejde med sygeplejen, visitator og ergoterapeut. På DTR-mødet gennemgås de tværfaglige indsatser for udvalgte borgere, og medarbejderne oplyser, at udvælgelsen af borgerne sker af teamet selv, og samtidig kombineres der med en systematik, som sikrer, at alle borgere gennemgås.

Medarbejderne oplyser, at videndeling i medarbejdergruppen sker uformelt i faglige drøftelser i det praksisnære og formelt i mødefora, fx DTR-møde og monofaglige møder for social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere, skiftevis hver anden måned. Desuden afholdes der møde i det enkelte team hver anden tirsdag med drøftelse af et fagligt emne eller borgerrelaterede drøftelser ved behov for sparring, fx kommunikation i hjemmet eller gennemgang af en specifik opgave.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og med fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med inddragelse af borgernes ressourcer, fx via ADL.

Tilsynet observerer på besøg i borgernes hjem, 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 praktisk støtte, såsom anretning af mad, rengøring, vask af tøj og skift af sengetøj. Borgerne oplyser, at medarbejderne kommer som aftalt, og borgerne er tilfredse med kvaliteten af den udførte praktiske hjælp. En borger anerkender, at medarbejderne kender borgerens ønsker for rengøring, og at medarbejderne ved, hvordan møblerne skal stå efter endt støvsugning.

Medarbejderne oplyser, at praktisk støtte leveres efter en god faglig standard, og at den udføres i samarbejde med borgerne med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne redegør for, at særlige opmærksomheder og ønsker beskrives i handleanvisningen for praktisk støtte, og dermed understøttes kontinuiteten i udførelsen af opgaverne. Medarbejderne kan relevant redegøre for inddragelse af borgernes ressourcer, fx har en borger startet vaskemaskinen, så vasketøjet blot skal hænges op, eller borgeren støver af på flader, som er tilgængelige, imens medarbejderen støver de øverste flader af.

Ved en borger, som er inficeret med multiresistente bakterier, redegør medarbejderne relevant for forholdsregler i forbindelse med tilsynets besøg i hjemmet.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers hjem, herunder borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at medarbejderne generelt er fagligt dygtige, og at de anvender en god og anerkendende kommunikation samt en respektfuld adfærd. En borger oplyser, at medarbejderne indleder besøget med at hilse på og spørge ind til borgerens velbefindende. En anden borger værdsætter den positivitet, som medarbejderne kommer ind ad døren med og deres evne til at medinddrage borger i plejen og en heraf oplevet selvbestemmelse og mestring. Flere borgere tilkendegiver, at det ofte er forskellige medarbejdere, der kommer, dog bemærker borgerne, at medarbejderne er velorienterede om opgaven, og at de ikke virker fortravlede.

Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer til aktuelle pleje- og omsorgsopgaver i distriktet, og leder har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer. Leder oplyser om igangværende individuelle medarbejdersamtaler af ti minutters varighed med afklaring af den enkelte medarbejders behov og ønske for kompetenceudvikling, og leder afholder desuden årlige MUS-samtaler. Introduktionen af nye medarbejdere varetages, ifølge leder, af en introduktionsansvarlig medarbejder, som desuden varetager praktiske forberedelser, inden nye kolleger opstarter, fx bookes der deltagelse i forflytningskursus. Herudover oplyser leder, at distriktssygeplejersken underviser nye medarbejdere i korrekt medicin håndtering, og leder afholder opfølgningssamtale med medarbejderen og sikrer, at den aftalte introduktion gennemføres.

Medarbejderne føler sig fagligt rustede til opgaverne, og de vurderer at have de rette faglige kompetencer ift. aktuelle pleje- og omsorgsopgaver i distriktet, og de oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling, bl.a. ved afholdelse af ugentlige DTR-møder. Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med sygeplejen, og de anerkender, at sygeplejen prioriterer tid til sparring i en ofte travl hverdag.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne. Her fremhæver medarbejderne, at de ved ankomsten til hjemmet fornemmer hjemmets stemning og jargon, og at de afstemmer deres adfærd herefter. Medarbejderne anvender en ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd over for borgerne, og de er bevidste om at spørge interesseret ind til borgerne ved besøg. Medarbejderne kan redegøre for tavshedspligt og professionel adfærd, og de har fokus på overholdelse heraf.

Omkring kompetenceudvikling oplyser medarbejderne om et netop afholdt palliationskursus for distriktets social- og sundhedsassistenter og et trivselskursus omhandlende relationsarbejde ved borgerne. En af distriktets social- og sundhedsassistenter, der er ansat som oplæringsvejleder, beskriver et løbende tilbud om deltagelse i forskellige temadage, bl.a. omhandlende velfærdsteknologi.

Ledelsen og medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed og tegn på forråelse. Medarbejderne redegør for en sund kultur i kollegagruppen, hvor omsorg for hinanden og konstruktiv kritik er fremherskende, og samtidig beskriver medarbejderne en anerkendende omgangstone i kollegagruppen, hvor man omtaler borgerne respektfuldt. Medarbejderne har ikke oplevet tegn på forråelse eller omsorgstræthed, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.

Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i omtalen af borgerne.

2.3.5 Årets tema

Velfærdsteknologi Ingen Score	Vurdering: Leder beskriver en medarbejdergruppe, hvor medarbejderne er åbne og nysgerrige over for nye velfærdsteknologiske hjælpemidler, og leder oplyser, at distriktets skærmbesøg netop er overgået til en anden it-løsning kaldet "VitaComm". Skærmbesøget er kompatibelt med Nexus, og det forventes at være nemmere at benytte, og leder oplyser, at skærmopkaldene bl.a. bruges til at hjælpe borgerne til medicin- og ernæringsindtag, og desuden anvendes det til virtuelle tryghedskald. Leder oplyser desuden at være nøgleperson for velfærdsteknologi, og leder ser frem til fremtidige it-løsninger i kommunen. Medarbejderne oplyser om andre velfærdsteknologiske løsninger, fx at medicineringsrobotten Evondos er en kommende mulighed, som dog endnu ikke er taget i brug i gruppen. Medarbejderne udtrykker generelt begejstring for velfærdsteknologiens innovative muligheder, både som "hjælp til selvhjælp" og understøttende for APV i udførelsen af pleje- og omsorgsopgaver i hjemmet, fx senge, som kan understøtte borgeres mobilisering og forflytning ud af sengen. Medarbejderne udtrykker ønske om en oversigt over mulige kommunale velfærdsteknologiske løsninger.
---	---

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt <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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt <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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

