



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Nord - Distrikt Åbakken
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



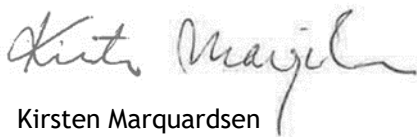
Birgitte Hoberg Sloth

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 Åbakken, Bakkevænget 1, Øster Tørslev, 8983 Gjerlev

Leder: Lene Brøbech

Antal besøgte borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. december 2023, kl. 07.30 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire borgere
- Fire pårørende
- Tre medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som oplyser om en velfungerende medarbejdergruppe og et stort distrikt, både geografisk og i forhold til borgerunderlaget. Leverandøren har 28 ruter i dagtimerne og ni ruter i aften-timerne på hverdage, og de oplever løbende øgning i borgertimerne. Det ledelsesmæssige fokus er derfor dagligt rettet mod driften, ligesom rekruttering af kvalificerede medarbejdere løbende har leders bevågenhed. En udfordring har været assistentdækningen på aftenholdet, som leder har løst ved at ansætte en sygeplejerske i aftenvag, ligesom nyansatte social- og sundhedsassistenter både arbejder i dag- og aften-vagt. Derudover har alle medarbejdere fået en ekstra weekend hver 12. uge for at sikre fagligheden og for at reducere forbruget af ufaglærte medarbejdere og vikarer.

Dokumentationspraksis er et vedvarende fokusområde, som løbende understøttes med undervisning og side-mandsoplæring, og det italesættes som en tidskrævende proces. I den forbindelse nævner leder et kom-mende udviklingsområde i forhold til at sikre øget systematik af dokumentationen fra DTR-møderne, som gruppen skal arbejde med i 2024.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og leder oplyser om et nedadgående sygefravær det seneste år. En medarbejder er langtidssygemeldt, og en medarbejder er på nedsat tid, begge grundet fysiske ska-vanker. Aktuelt påvirkes korttidsfraværet af årstidens vira. Ifølge leder har leverandøren ca. 4 stillinger, der dækkes af timelønnede og derudover 4 vikariater, der dækkes med ufaglærte pga. manglende rekrut-tering af faglærte.

Leder oplyser, at leverandøren ikke har modtaget klager.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. vedrørende manglerne i dokumentatio-nen.

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, at medarbejderne opretter og opdaterer handlingsanvisninger, svarende til visiterede ydelser og borgernes plejebehov.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde feltet "Borgers hverdag", jf. kommunens retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre tilstande hos konkrete borgere, og at øge opmærksomheden på at relatere observationsnotater til relevante tilstande.
4. Tilsynet anbefaler leder at følge op på pårørendes ønske om øget kontinuitet hos en konkret borger.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne i alle tilfælde udfører den visiterede praktiske hjælp hos borgerne.
6. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på medarbejdernes trivsel, herunder fokus på deres oplevelse af øget arbejdsmængde, grundet ufaglærte medarbejders begrænsninger samt ift. planlægning af ruter.

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 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 velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne. Den tiltagende øgning af borgertimer imødekommes ved leders vedholdende fokus på rekruttering af medarbejdere samt justeringer i vagtplanlægningen, for at sikre en faglig kvalificeret levering af kerneydelsen.

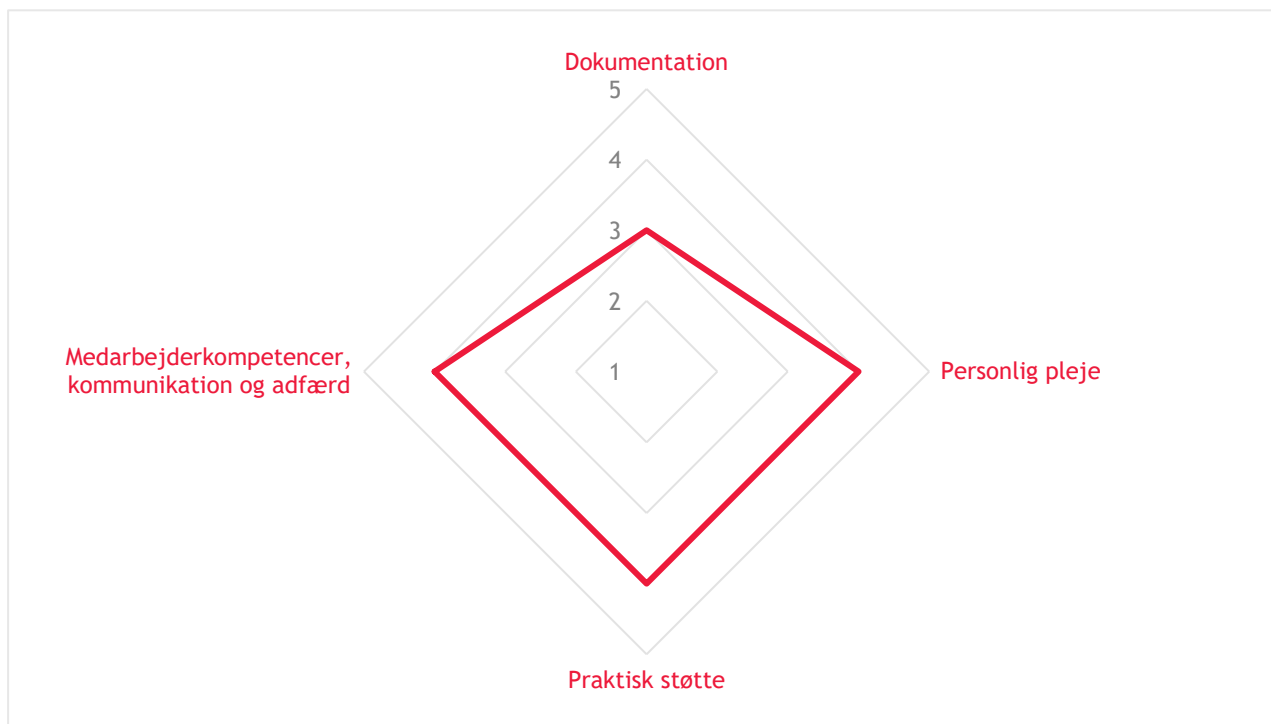
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne. Dog har borger- og pårørendeudsagn givet anledning til anbefalinger inden for temaerne *Personlig pleje* samt *Praktisk støtte*. Tilsynet vurderer samtidig, grundet tilsynets afdækning af mangler, at dokumentationspraksis fortsat er et udviklingsområde.

Tilsynet har i alt givet anledning til seks anbefalinger, som retter sig mod alle temaer, fraset årstemaet. Tilsynets vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats og opfølgning.

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 oplyser, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten og de faglige indsatser/visiterede ydelser i daglig praksis. Ifølge medarbejderne er kontaktpersoner og forløbsansvarlige medarbejdere tovholdere på en opdateret borgerjournal, mens alle medarbejdere bidrager med løbende dokumentation af ændringer eller i forbindelse med opfølgning på indsatser. Medarbejderne oplyser om mulighed for løbende sidemandsoplæring, og de tilkendegiver at opleve en stor kollegial hjælpsomhed ved behov for sparring om dokumentationen.

Dokumentationen for fire borgere er gennemgået sammen med distriktssygeplejersken.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og de tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der opdatering i tre tilfælde vedrørende beskrivelser af hjælpen til personlig pleje og den praktiske hjælp. Feltet "Borgers hverdag" er udarbejdet efter kommunens retningslinjer i et tilfælde, mens der ses enkelte mangler hos de tre øvrige borgere, fx manglende udfoldelse af hhv. punktet mestring, motivation samt opdatering af en borgers helbredsoplysninger. Funktionsevnetilstande er ajourførte og svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, fraset tre enkeltstående tilstande, mens helbreds-tilstande ses opdaterede. Hos en borger ses dog uoverensstemmelse mellem en helbreds-tilstand og en handlingsanvisning ift. borgers kateter. Afgivelser og ændringer i borgernes tilstand er retvisende og tidstro dokumenteret i observationsnotater, dog savner flere observationsnotater konsekvent tilknytning til en tilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og de oplever medinddragelse og indflydelse på hjælpen. Borgerne oplyser, at der kommer mange forskellige medarbejdere, som enten er introducerede til opgaverne, eller de orienterer sig på telefonen. En pårørende oplyser om tryghed og stor tilfredshed vedrørende samarbejdet med medarbejderne, når pårørende er ude af huset. Dog ytrer en anden pårørende ønske om besøg af kendte medarbejdere, idet vedkommende bruger flere timer på at berolige sit kognitivt svækkede familiemedlem, når hjælpen ydes af afløsere, som ikke kender og følger borgerens vante rutiner. Udsagnet er videreformidlet til leder. En tredje pårørende oplyser desuden om et forestående møde med Visitationen i januar vedrørende drøftelser om familiemedlemmets øgede plejebæhov.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, fx via orientering i dokumentationen, daglige koordinerende morgenmøder og daglig triagering ud fra forværringsnotater. Disponenter udarbejder ruterne til de forskellige teams, som fordeles mellem medarbejderne med afsæt i kompleksiteten. Medarbejderne oplyser, at de til tider indbyrdes omrokerer besøgene, bl.a. ud fra borgerkendskabet og i forhold til at koordinere opgaver, som skal udføres

inden plejen. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent eller hjemmesygeplejen, fx ved mistanke om infektion. Medarbejderne redegør for løbende telefonisk sparring, og de har fokus på at inddrage borgernes ønsker til plejen via kontinuerlige dialoger.

DTR-møder afholdes en gang om ugen med distriktssygeplejersken som tovholder. Dog tilkendegiver medarbejderne, at deltagelse fra hjemmesygeplejen ikke sker så ofte som tidligere. Udsagnet er drøftet med leder, som oplyser om en igangværende dialog med leder af hjemmesygeplejen derom.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, bl.a. at vejlede borgerne til rette ernæring og væskeindtag, som både forebygger UVI og obstipation, ligesom god hygiejne, ifølge medarbejderne, er et kontinuerligt fokusområde.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, herunder for deres fokus på at inddrage borgernes ressourcer ved forflytninger i den daglige pleje og i træningsøjemed. Distriktsterapeuten involveres ved behov for sparring ift. forflytninger eller behov for hjælpemidler, og er ofte med på borgerbesøg.

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

I vurderingen af temaet tillægges manglerne i dokumentationen ligeledes betydning.

2.3.3 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, oprydning samt klippekort. Borgerne oplyser, at medarbejderne kommer som aftalt, og at de er tilfredse med kvaliteten. Dog bemærker en borger og dennes pårørende, at den daglige rengøring på toilettet ikke udføres konsekvent. Udsagnet er adresseret til leder.

Medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer i videst muligt omfang, fx ved, at borgerne tørrer støv af, eller tager sengelinned af, mens medarbejderne lægger nyt sengelinned på eller udfører andre opgaver. Opgaver ifm. anretning af mad kan, ifølge medarbejderne, også ofte deles, fx ved, at borgerne selv smører deres brød, når medarbejderne blot finder maden frem til borgerne.

Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. anvendes forklæder ved personlig pleje eller ved risiko for stænk, ligesom overtræksdragter for nyligt blev benyttet hos borgere, som var smittede med COVID-19. Anvendelse af handsker samt hyppig afspritning af hænder nævnes ligeledes af medarbejderne.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte hjem ud fra borgernes livsstil og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de oplever, at medarbejderne optræder respektfuldt i borgernes hjem. Alle medarbejdere beskrives som venlige og imødekommende.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, bl.a. en respektfuld, anerkendende og empatisk tilgang, som er individuelt tilpasset borgernes dagsform, situation og indbyrdes relation. Den sproglige jargon kan, ifølge medarbejderne, derfor variere alt efter borgernes personlighed og humør, dog er medarbejderne opmærksomme på at agere professionelt i borgernes hjem, ligesom de præsenterer sig ved ankomst og banker på, inden de går ind i hjemmene.

Leder og medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forråelse ved et løbende indbyrdes fokus på omgangstonen, ligesom medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen med ledelsen, såfremt det skulle forekomme.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, og leder har et dagligt fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer. Medarbejdergruppen tæller ca. 55 medarbejdere, heraf en distriktssygeplejerske, to distriktsterapeuter, SOSU-personale, fire ufaglærte medarbejdere i vikariater samt timelønnede afløsere. Oplæring af afløsere og nyansatte sker ud fra introduktionsmateriale, drøftelser med nøglepersoner, og undervisning i Nexus samt hygiejne og instrukser af distriktssygeplejersken. Leder redegør for, at kompetenceudvikling inden for dokumentationen er et vedvarende fokus, hvor fastansatte undervises i nye moduler og retningslinjer. Derudover bidrager faglige mødefora, som DTR-møder, ligeledes til kompetenceudvikling, hvor relevante samarbejdspartnere inddrages, fx har medarbejderne modtaget supervision og vejledning i komplekse borgerforløb fra kommunens trivselsmedarbejder og demenskoordinator. Nøglepersoner tilbyder desuden ad hoc seancer ved behov, fx ift. forflytninger, ligesom medarbejderne løbende tilbydes kurser. Flere social- og sundhedsassistenter har deltaget på diabetes- og sårkurser, mens distriktssygeplejersken netop har afsluttet et diplommodul i værdighedskultur.

Medarbejderne føler sig fagligt rustede til opgaverne, og de oplever gode muligheder for tværfaglig sparring i hverdagen samt vidensdeling i form af faglige møder, som DTR- og monofaglige møder for hjælper- og assistentgruppen. Distriktssygeplejersken benyttes ofte til faglig sparring og spørgsmål ift. dokumentationen, ligesom hjemmesygeplejen og social- og sundhedsassistenterne understøtter med oplæring i delegerede ydelser. Medarbejderne oplyser bl.a. at være oplærte i pleje af nefrostomikateter, stomi-pleje, øjendrypning, inhalation og sondeernæring. Derudover oplyser medarbejderne om undervisning fra relevante samarbejdspartnere, fx vedrørende mundpleje, samt rammeætning ved borgeres seksualkrænkende adfærd og anden kursusedtagelse. My-MedCard og VAR-portalen bruges som opslagsværk ved tvivl om opgaver eller vedrørende retningslinjer.

Generelt beskrives en god medarbejdertrivsel, dog bemærker medarbejderne pressede weekender, grundet forbruget af ufaglærte medarbejdere, som til tider medvirker til øget arbejdsmængde, da der er ydelser, som ufaglærte ikke må udføre. Derudover nævner medarbejderne et forbedringsarbejde ved planlægning af ruterne, særligt når besøgene ligger oveni hinanden, og der ikke er beregnet tilstrækkelig køretid ift. distriktets geografiske spredning. Udsagnet er drøftet med leder, som vil følge op.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi

Ingen Score

Leder oplyser, at leverandøren primært anvender "Vitacom" skærme i relation til velfærdsteknologiske løsninger hos borgerne. Tidligere deltog leverandøren i et projekt, hvor de afprøvede medicinrobotter, hvilket blev afsluttet, grundet få borgere, hvor løsningen gav mening. Leder bemærker en generel opmærksomhed på, at digitale løsninger skal give mening for borgerne og for opgaverne, hvilket løbende drøftes sammen med medarbejderne på DTR-møderne. Samtidigt ser leder frem til det fremtidige samarbejde med konsulenterne i kommunens nyoprettede afdeling for velfærdsteknologi, herunder dialoger om nye mulige teknologiske løsninger.

Medarbejderne redegør for brugen af "Vitacom" skærme, hvor leverandøren har skærmansvarlige medarbejdere, som superviserer ved problemer. Ifølge medarbejderne foregår der løbende drøftelser om borgere, som vil profitere af velfærdsteknologiske løsninger. Derudover fremhæver medarbejderne brugen af indbyrdes skærmopkald, som bl.a. benyttes i forhold til vurdering af sår. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at en borger har en spiserobot. Medarbejderne nævner de tidligere medicinrobotter, og de tilkendegiver, at medicinrobotter kunne være spændende at implementere hos relevante borgere. Derudover redegør medarbejderne for daglige digitale redskaber, såsom telefon, iPads, og forskellige apps som MyMedCard.

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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

