

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Kommunale leverandør af pleje
og praktisk hjælp Distrikt Øst

Distrikt

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Distrikt Øst, Ø21 og Ø22, Kildemarksvej 124, 4700 Næstved
Leder: Birgitte Ettrup
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. oktober 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Ledelsen• Tre borgere• Seks medarbejdere
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmeplejehjælp i Distrikt Øst. 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 og overordnede vurdering, at Distrikt Øst er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som i høj grad medvirker til at sikre borgerne tilfredsstillende pleje og omsorgsydelser.

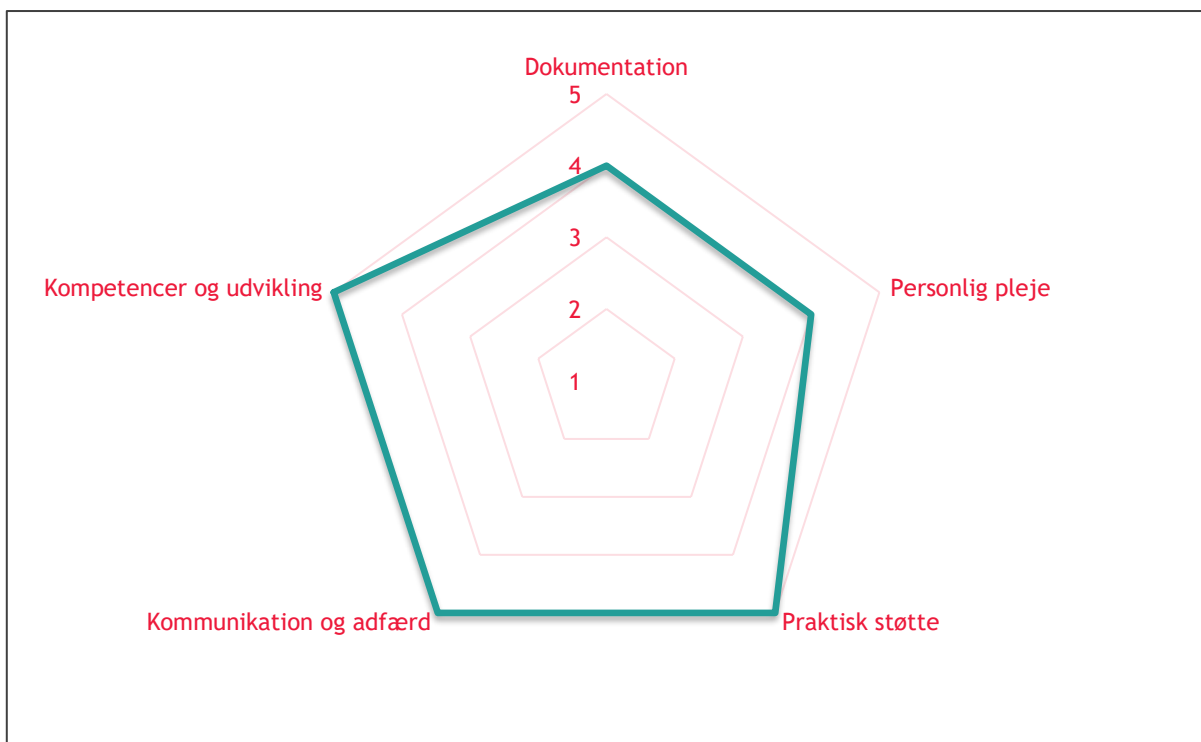
Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan fagligt og reflektivt redegøre for det rehabiliterende arbejde samt et velfungerende tværfagligt samarbejde.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler et fortsat fokus på, at de generelle oplysninger i dokumentationen i relevant omfang indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, motivation, mestring, vaner og helbredsoplysninger, samt at døgnrytmeplanen indeholder beskrivelser af borgernes kognitive funktioner samt behovet for hjælp og støtte. 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at afløsere har et grundigt kendskab til borgerne og til de opgaver, de skal løse.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at det overordnede Corona kriseberedskab i Næstved Kommune løbende har udstukket den strategiske retning, ligesom de har fulgt sundhedsstyrelsens anbefalinger. For at undgå brugen af vikarer og sikre tilstrækkelige medarbejderressourcer, har de styrket det interne vikarkorps og indgået aftaler med FOA. Alle nyudskrevne borgere fra hospital får besøg af sygeplejerske inden for de første par timer for at kunne handle hurtigt på evt. behov for indsatser, og derudover foretages et udredningsbesøg inden for et døgn, hvor der udarbejdes sygeplejefaglig vurdering.</p> <p>Hverdagsrehabilitering er fortsat et fokusområde, og alle nye medarbejdere præsenteres for emnet i det faste introduktionsprogram. Alle nye borgere eller hjemskrevet borger fra hospital får tilrettelagt et træningsprogram over otte uger, som afsluttes med et dialogbaseret visitationsbesøg med afklaring af borgerens fremadrettede behov for hjælp.</p>
Opfølgning
<p>Som opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn arbejdes der løbende med at højne kvaliteten i dokumentationen med særlig opmærksomhed på opdatering af døgnrytmeplan og handleanvisninger.</p> <p>For at imødekomme borgernes ønsker til tidspunkt for hjælpen afstemmer teamleder forventninger med borger og pårørende og tilpasser medarbejdernes mødetid efter dette.</p>

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan assistenter og hjælpere i fællesskab udarbejder døgnrytmeplan, og sygeplejerske er ansvarlig for udfyldelse af den øvrige dokumentation. Alle er ansvarlige for løbende at dokumentere tilstandsændringer. Pædagog, som er en ny faggruppe i teamet, efterspørger i den forbindelse yderligere undervisning og mulighed for sparring, evt. som en mentorordning. Sygeplejerske oplyser, at der er planlagt yderligere undervisning.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionen standard og har få mangler. Dokumentationen understøtter de visiterede ydelser og faglige indsatser.</p>

	<p>Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne, som dog er sparsomt beskrevet i forhold til borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner. Helbredsoplysninger er delvist beskrevet. Der er opdaterede tilstande, indsatsmål og handleanvisninger. Døgnyrmeplanerne er generelt handlevejledende beskrevet, dog mangler der i alle tilfælde helt eller delvise beskrivelser af borgernes kognitive funktioner samt indsatser.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov og udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og som leveres som aftalt. Borgerne oplever kontinuitet, men to borgere udtrykker, at afløserne ofte ikke kender til de opgaver, de skal løse. Borgerne er trygge, og en borger oplever medarbejderne som lyttende og handlekraftige. Borgerne medinddrages i opgaveløsningen, og en borger har oplevet rigtig god effekt af sit træningsforløb.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvor ruteplanlægning tager afsæt i geografi, kontinuitet og princippet om helhedspleje. Sygeplejerske har egen rute, og der koordineres med social- og sundhedsmedarbejdere.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvordan træningsforløb planlægges i tæt samarbejde med borgerne, samt hvordan terapeuterne følger op med fast interval. Teamleder kontaktes ved akutte ændringer, som sikrer aktiv handling. Opfølgning på borgernes problemstillinger sker i miniteams og på metamøder med borgergennemgang og tværfaglig deltagelse.</p> <p>Sygeplejersken har den overordnede og koordinerende funktion og anvender TOBS og triagering. Medarbejderne beskriver reflektivt, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse, f.eks. ernæring, og borgernes triagering kan ses på mobilen.</p> <p>Der er taget hånd om alle observerbare risici hos den enkelte borger.</p> <p>Borgerne er velsoignerede og velplejede.</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>Borger er meget tilfreds med den praktiske støtte og hjælpen. En borger modtager hjælp til rengøring og er tilfreds med opgaveløsningen, men udtrykker, at der er et for lavt serviceniveau. Anden borger modtager hjælp til rengøring fra privat leverandør, og i et hjem varetages opgaven af ægtefælle.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de med udgangspunkt i borgernes bevilling sikrer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i hjemmet og med hensyntagen til borgernes levevis.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og respektfuld tone og omgangsform, og en borger beskriver medarbejderne som flinke og ordentlige mennesker.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og nævner respekt for levevis, præsentere sig og introducere til opgaven. Derudover vægtes relationen, kontinuitet og tryghed samt at signalere ro.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplever, at der er kommet stabilitet i medarbejdergruppen hen over forår og sommer. Der arbejdes i transdisciplinære teams med sundhedsuddannede, pædagoger, terapeuter og sygeplejersker. Der arbejdes med en glidende overgang mellem faggrupper og opgaver og på at sikre, at teamets kompetencer udnyttes. Alle nyansatte undervises i hygiejne, og medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, fx via delegering af sygeplejefaglige opgaver fra sygeplejerske til assistent og hjælper.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har mange kompetencer og erfaringer i gruppen, og oplever trivsel, tillid og rummelighed i teamet. I den daglige planlægning indarbejdes mulighed for tværfaglig sparring i borgernær praksis og mødefora. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort. Medarbejder anvender instrukser og vejledninger i håndbog og fra VAR, som tilgås elektronisk.</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 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.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Margit Kure
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk