

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre  
Fritvalgsområdet - Kommunal leverandør af pleje  
og praktisk hjælp Distrikt Syd

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Distrikt Syd, Birkebjerg Alle 11 og Lovvej 3, 4700 Næstved
Leder: Anne Engel
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. oktober 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ledelsen, Lone Greger Jensen, Jeanette Andreasen, Charlotte Hansen og Lena Holm.</li><li>• Tre borgere</li><li>• Fire medarbejdere</li></ul>
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 Distrikt Syd, 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 Syd 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 vurderingen, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men med mangler.

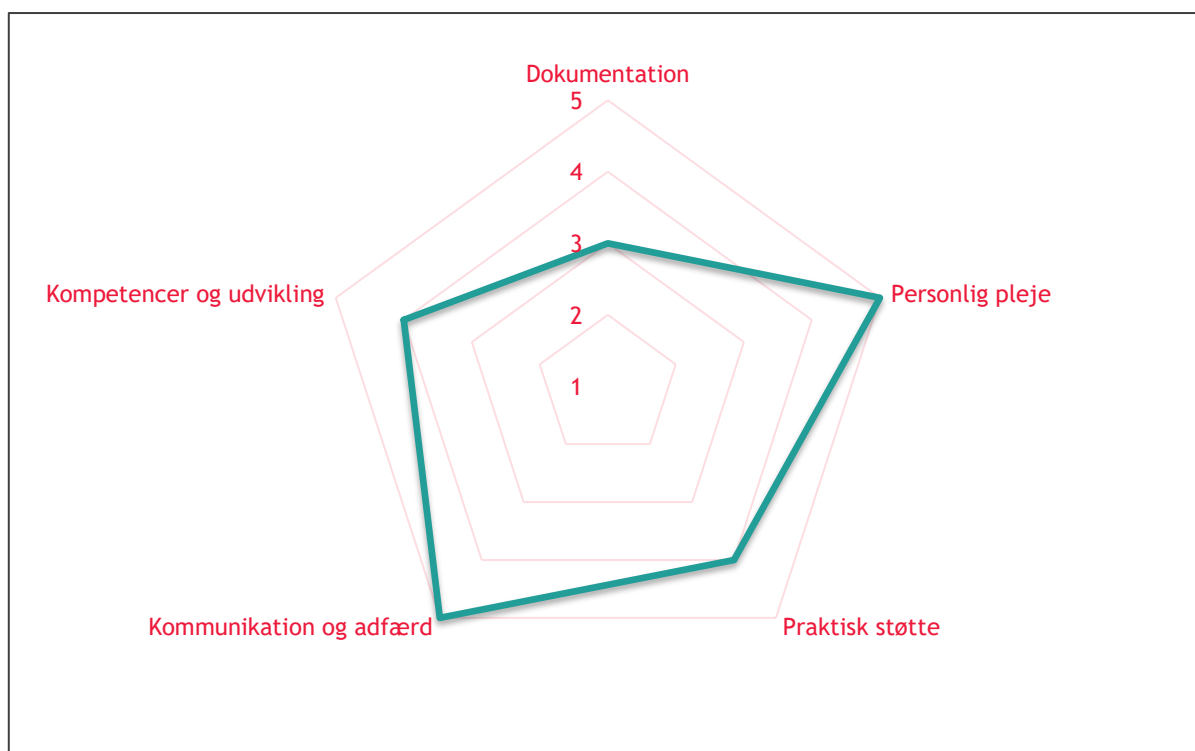
Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan fagligt og reflektivt redegøre for det rehabiliterende arbejde i et tæt 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"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er målrettet fokus på at arbejde med en sammenhængende dokumentation, hvor de generelle oplysninger i dokumentationen i relevant omfang indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, motivation, mestring, vaner og helbredsoplysninger. Ligeledes, at helbredstilstande er fyldestgørende udfyldt, samt at der oprettet indsatsmål og handleanvisninger på aktuelle problemstillinger, og at der dokumenteres evaluering.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanen indeholder fyldestgørende beskrivelser af borgernes problemstillinger, herunder beskrivelse af kognitive udfordringer samt indsatser.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler at ledelsen sikrer, at afløserne introduceres til opgaven og leverer de bevilgede rengøringsydelse.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen anvender en systematisk tilgang til delegering af sundhedsydelser, herunder anvendelse af kompetenceprofiler og kompetencekort.</li> </ol>

## 2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at det overordnede Corona kriseberedskab i Næstved Kommune løbende har udstukket den strategiske retning, og teamlederne i de enkelte teams har sikret koordinering, problemløsninger og støtte i medarbejdergruppen. Sidste nye information formidles på Corona tavle i indgangspartier, hvor der er opsat rullebord med tilgængelige værnemidler. I opstarten af Corona perioden blev rengøringsopgaverne pauseret. Ledelsen har oplevet en stor grad af fleksibilitet imellem de forskellige faggrupper, som i høj grad har hjulpet hinanden for at få enderne til at nå sammen.</p> <p>Omkring nye tiltag er teamet ved at afprøve vaske og tørre servietter hos udvalgte borgere, hvor det kan være en udfordring at udføre personlige pleje, samt skærmbesøg med udvalgte borgere. Projektet skal evalueres i november med opfølgning på den fremtidige målgruppe.</p>
Opfølgning
<p>Som opfølgning på sidste års tilsyn er der arbejdet med dokumentationspraksis, blandt andet udfylder sygeplejerskerne nu tilstande. Dokumentationen drøftes og opdateres efter borgerkonferencer, og der afsættes løbende tid til opfølgning og opdatering af dokumentationen i hverdagen. Hos en konkret borger har der været kontakt til borger omkring forventningsafstemning og tilpasning af tider.</p>

## 2.5 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. Medarbejderne redegør for, at alle er ansvarlige for løbende at dokumentere ændringer. Assistenten og hjælperen udarbejder i fællesskab døgnrytmeplan, og sygeplejerske er ansvarlig for udfyldelse af den øvrige dokumentation. Terapeuter udfylder det, der i dokumentationen relaterer sig til træningsindsatsen.</p>

	<p>Dokumentationen følges op på borgerkonference, og der er påbegyndt anvendelse af opfølgingsdato på indsatsmål, ligesom teamleder dagligt har opfølgning i dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men har mangler på flere områder. De generelle oplysninger er med variation udfyldt i forhold til borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner. Helbredsoplysning er i et tilfælde udfyldt, i to tilfælde delvist eller ikke udfyldt. Helbredstilstande er i to tilfælde udfyldt og opdaterede, mens der i et tilfælde ikke er udfyldt helbredstilstande. Der ses indsatsmål og handleanvisninger, som i enkelte tilfælde har behov for opfølgning og evaluering, og i et tilfælde mangler der oprettelse af handleanvisning. Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, som er systematisk opbygget i borgers og medarbejders indsats. I et tilfælde mangler flere specifikke beskrivelser af de handlevejledende indsatser, og i to tilfælde mangler beskrivelse af borgers kognitive udfordringer, samt hvorledes der støttes op om disse.</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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og udtrykker stor tilfredshed og tryghed med de ydelser, de modtager, som ligeledes leveres som aftalt. En borger er meget tilfreds med den omfattende og hyppige hjælp, og anden borger får fin hjælp til at spise i et passende tempo. Borgerne deltager i varierende grad i opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt og reflekteret redegøre for, hvordan de planlægger opgaverne ud fra geografi, kontinuitet, kompetencer og helhedspleje.</p> <p>Sygeplejerske og teamleder kontaktes ved tilstandsændringer, og sygeplejerske anvender TOBS og triagerer borgerne elektronisk. Der er særligt fokus på borgernes ernæring samt på, hvordan de i endnu højere grad støtter op omkring borgere med demens.</p> <p>Fælles faglige møder er på pause, borgerdrøftelser foregår uformelt i hverdagen med støtte og opfølgning fra teamleder og borgerkonferencer omkring konkrete borgere afholdes efter behov. Medarbejderne savner de faste møder med borgergennemgang og tværfagligt samarbejde, som bidrager til faglig sparring og kvalitet i opgaveløsningen. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som er bekendt med problemet, og som arbejder på en løsning.</p> <p>Medarbejderne arbejder rehabiliterende i hverdagen, og alle nye borgere og udskrevne borgere fra hospital indgår i et træningsforløb. Forløbet planlægges i tæt samarbejde med borger, og terapeut følger op med fast interval.</p> <p>Der er taget hånd om observerbare risici hos den enkelte borger.</p> <p>Borgerne er velsoignerede og velplejede.</p>
<p>Tema 3: Praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den praktiske støtte og hjælpen, fraset en borger som udtrykker, at ikke alle afløsere leverer de bevilgede ydelser, fx afstøvning.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de med udgangspunkt i borgernes bevilling og i dialog og samarbejde med borgerne sikrer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i hjemmet og med hensyntagen til borgernes levevis. Ved fagligt belæg kan der visiteres ekstra tid til oprydning og struktur eller ekstra rengøring af fx toilet.</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. Borgerne oplever, at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd og beskriver dem som søde og ordentlige. En borger har kun godt at sige om medarbejderne, og anden borger er glad for sin fortrolighed med den faste medarbejder.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og nævner respekt for levevis, tryghedsskabende adfærd, empati og en professionel tilgang.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplever stabilitet i medarbejdergruppen og lavt fravær. Distriktet er organiseret med tre hjemmeplejeteams med hver deres teamleder samt teamleder for afløserkorps, flyvere og planlæggere. Hvert team er tværfaglig sammensat med sundhedsuddannet medarbejdere, sygeplejerske, terapeuter samt pædagogiske assistenter og assistenter med flyverfunktion.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling og oplever åbenhed over for ønsker og behov. Ved behov for oplæring til nye opgaver, som fx dialyse og sårbehandling, tilbyder sygehus undervisning og sidemandsoplæring. Der delegeres sundhedsydelse, og der arbejdes med kompetencekort.</p> <p>Medarbejderne tilgår og anvender elektroniske instrukser og vejledninger i håndbog, hvor det primært er sygeplejerske, som anvender VAR.</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](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Margit Kure  
Manager  
Mobil: 4189 0179  
Mail: [ems@bdo.dk](mailto:ems@bdo.dk)