

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Kommunal leverandører af pleje og
praktisk hjælp Distrikt Vest

Uanmeldt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Distrikt Vest, Nattergalevej 1, 4250 Fuglebjerg
Leder: Elisabeth Kjær Johannesen
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. september 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre 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 hjemmepleje Distrikt Vest, 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 leverandøren er en tilfredsstillende fungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til at sikre borgerne tilfredsstillende pleje og omsorgsydelser. Det er vurderingen, at dokumentationen generelt kan karakteriseres som tilfredsstillende, men har dog mangler på flere områder.

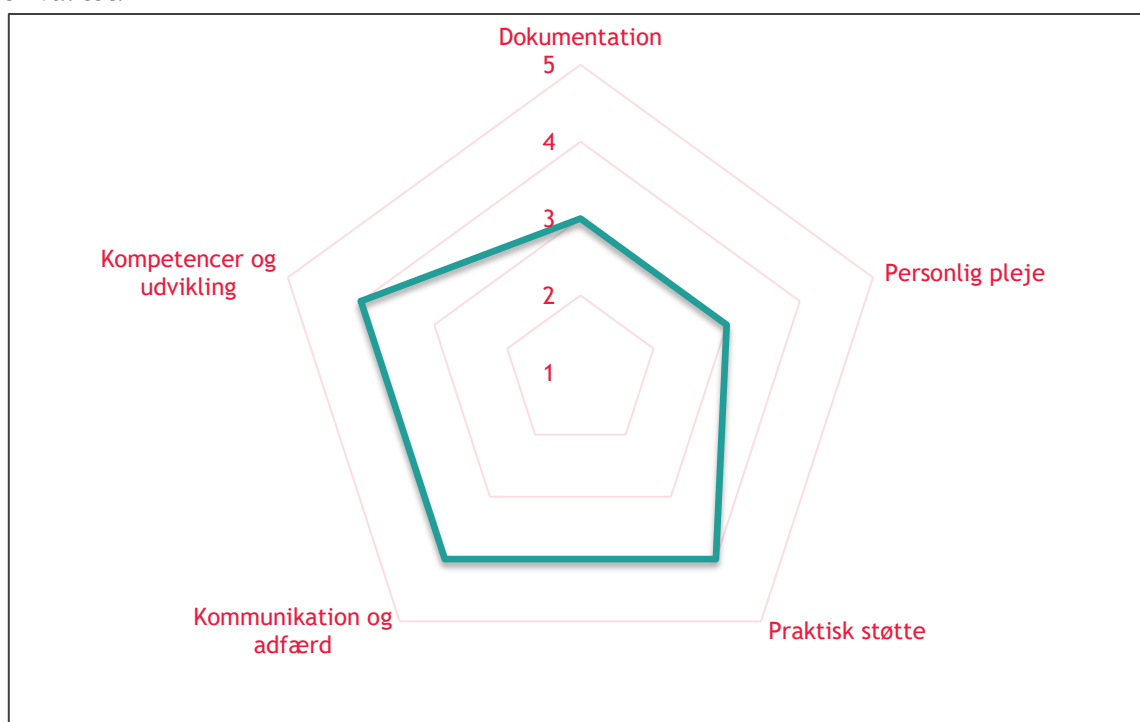
Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren generelt lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet, dog oplever en borger mange afløsere ved den faste medarbejders fravær, i et tilfælde ses manglende opfølgning på ernæringsproblematik hos borger, og i et tilfælde opleves manglende levering af bevilgede ydelser. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for det tværfaglige 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, at der fortsat er målrettet fokus på, at de generelle oplysninger i dokumentationen i relevant omfang indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, motivation, mestring, vaner og helbredsoplysninger. Ligeledes, at helbredstilstande er fyldestgørende udfyldt og opdateret, samt at indsatser og handleanvisninger er fulgt op og evalueret. Desuden anbefales, at døgnrytmeplanen opbygges systematisk og indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer og indsatser. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forhold til konkret borger følger op og drøfter, hvordan der i højere grad kan skabes kontinuitet for borger og ligeledes sikre, at medarbejderne kender til opgaveløsningen, og at der i forhold til konkret borger sikres opfølgning på ernæringsproblematik. 3. Tilsynet anbefaler, at der følges op og sikres forsvarlig rengøring af hjælpemidler. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at medarbejderne efterlever værdierne for professionel adfærd. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikre dokumentationen ved delegering af sundhedsydelser.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplever, at perioden med Corona, og de deraf affødte restriktioner, fylder en del i hverdagen. De faste tværfaglige møder med borgergennemgang har været på pause siden foråret, men er nu ved at blive startet op igen - dog med opstart i mindre teams.

Opfølgning
<p>Opfølgning på sidste tilsyn</p> <p>Som opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn har de arbejdet målrettet med opfølgning på deres dokumentationspraksis. Sygeplejersken udfylder sygeplejefaglig udredning og generelle oplysninger samt indsatser, men det er planen, at assistenterne skal oplæres til opgaven. Social- og sundhedshjælperne udfylder døgnrytmeplan og udarbejder observationsnotater. Sygeplejersken er superbruger og forestår løbende sparring og undervisning i hverdagen.</p> <p>Der arbejdes løbende med TOBS og triagering på fysisk tavle samt elektronisk, og borgere, som er triageret gule, drøftes dagligt på morgenmøde.</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 ansvarsfordelingen i forhold til, hvordan der dokumenteres, og hvor sygeplejersker er ansvarlige for udfyldelse af tilstande og helbredsoplysninger, og assistenter følger op på indsatsmål og handleanvisninger.</p>

	<p>Alle er ansvarlige for, at døgnrytmeplanen opdateres, så den understøtter pleje og omsorg og kvaliteten i daglig praksis. Der dokumenteres på mobiltelefon og på iPads.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet med en god faglig standard, men har mangler på flere områder. De generelle oplysninger er med stor variation udfyldt i forhold til borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner. Helbredsoplysning er på alle borgere mangelfulde og ikke aktuelle. Helbredstilstande er i varierende grad fyldestgørende udfyldt og delvist opdaterede, og indsatsmål og handleanvisninger er ligeledes delvist opdaterede. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, men hvor planen ikke er systematisk opbygget i borgers og medarbejders indsats, og der mangler generelt beskrivelser af borgernes fysiske ressourcer samt kognitivt ressourcer, samt hvorledes der støttes op om disse.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel 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, som ligeledes leveres som aftalt. En borger med fysiske komplekse problemstillinger tilkendegiver, at ved den faste medarbejders fravær er det ikke alle, der kender til opgaveløsningen, og der anvendes mere tid. En borger giver udtryk for at have haft et betydeligt væggtab over tid og fortsat taber sig. (Der ses ikke dokumenteret indsatser og opfølgning på væggtab i borgernes journal). Desuden er borger blevet betydelig fysisk begrænset af nylig tilstødt benbrud. Borger har på tilsynsdagen haft besøg af ergoterapeut og har forstået, at hun først kan starte sin hjemmetræning om små to uger, hvilket af borger opleves som lang ventetid. Borgerens oplevelse er drøftet med ledelsen, som efterfølgende vil følge op.</p> <p>Borgerne er velsoignerede og velplejede.</p> <p>Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder fælles planlægning i forhold til ressourcer og kompetencebehov og fælles morgenmøde med gennemgang af dokumentation og triagering. Opgaven varetages udelukkende af det faste personale uden brug af vikarer, hvilket kan bevirke, at det i nogen grad påvirker kontinuiteten til borgerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan rehabilitering indgår i den daglige opgaveløsning, samt hvordan de løbende, med afsæt i TOBS og triagering, drøfter tilstandsændringer hos borgerne og inddrager sygeplejerske efter behov.</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 generelt meget tilfredse med den praktiske støtte, herunder hjælpen til rengøring, men hvor en borger angiveligt over en længere periode ikke har fået leveret alle de praktiske ydelser, hun er bevilget, som derfor er blevet løst af pårørende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de med udgangspunkt i borgernes bevilling sikrer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i hjemmet og med hensyntagen til borgernes levevis. Medarbejderne tilkendegiver, at de ofte ikke kan se sammenhæng mellem den opgave, der skal løses, og den bevilgede tid.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard fraset to snavsede hjælpemidler.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform, medarbejderne er søde og udviser respektfuld adfærd, dog tilkendegiver en borger, at nogle medarbejderne giver udtryk for travlhed og manglende tid til opgaverne.</p>

Score: 4	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan kommunikationen og dialogen med borgerne tager afsæt i deres værdier og indflydelse, og respekt for levevis vægtes højt i mødet med borgerne.
Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen oplever en stabil medarbejdergruppe og lavt fravær. Der er fast tilknyttet terapeuter og sygeplejersker og stigende kompleksitet i opgaveløsningen gør, at der ansættes social- og sundhedsassistenter ved ledige stillinger.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceløft via kurser og løbende kompetenceudvikling, og gruppens faglige niveau er styrket med flere assistenter. Der er et løbende samarbejde med terapeuter og sygeplejerske og tværfaglige møder hver 14. dag med borgergennemgang med inddragelse af samarbejdspartnere, såsom demensspecialist eller kontinenssygeplejerske.</p> <p>Der arbejdes med kompetenceudvikling og delegering af sundhedsydelser via sidemandsoplæring, men delegering af sundhedsydelser dokumenteres ikke på kompetenceskemaer.</p> <p>Medarbejder anvender instrukser og vejledninger, som tilgås elektronisk, men linker ikke til VAR i Nexus.</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