

Tilsynsrapport Næstved Kommune

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

Uanmeldt tilsyn
September 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 tilbuddet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen

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

Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



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: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. oktober 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Vicedistriktschef og tre teamledere
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med hjemmeplejens ledelse• Tilsynsbesøg hos fire borgere• Gruppeinterview med fire medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for fire borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
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 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 vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje og omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj kvalitet, herunder er der fokus på en rehabiliterende og sundhedsfremmende indsats.

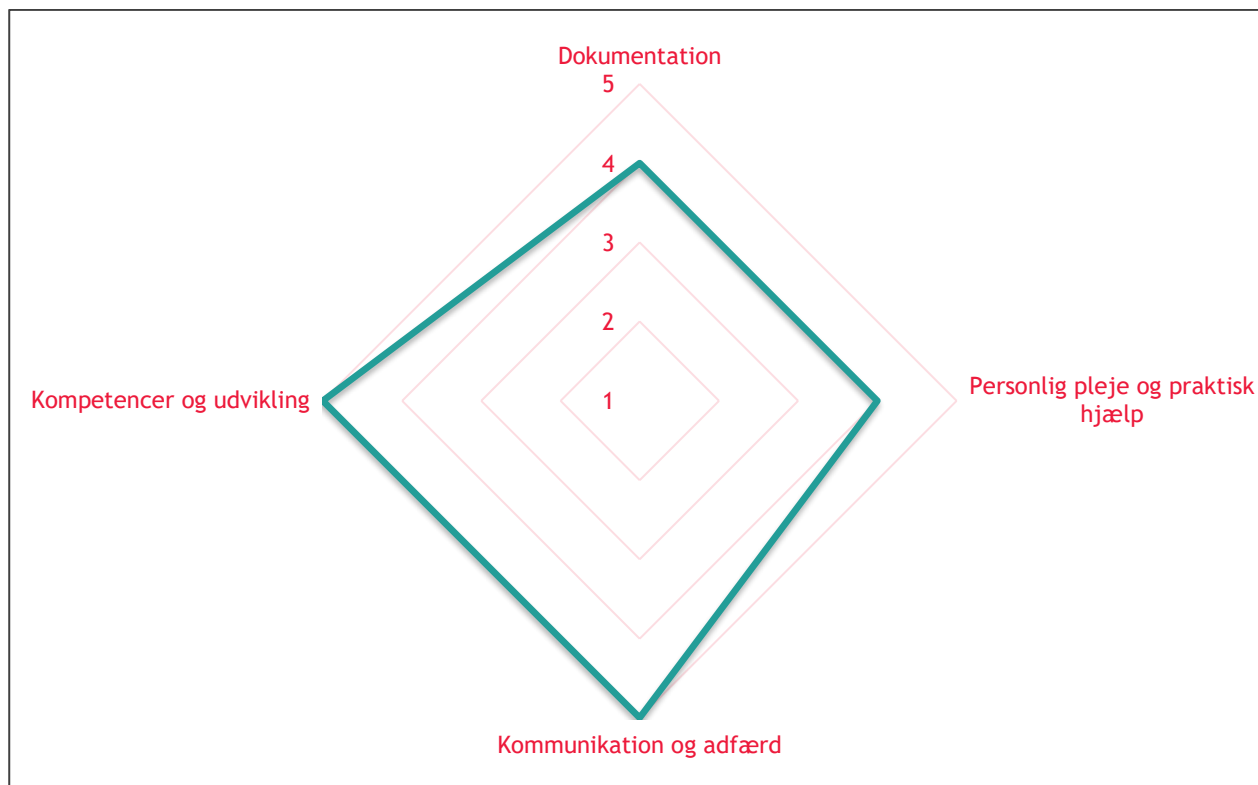
Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med rehabilitering og opfølgning på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. fagligt introduktionsprogram til alle nyansatte.

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 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i hjemmeplejen:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er mangler i dokumentationen i forhold til udfyldelse af de generelle oplysninger og beskrivelse af det kognitive funktionsniveau i døgnrytmeplaner.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at dokumentationen fremstår fyldestgørende.
Tilsynet bemærker, at en borger oplever hyppig udskiftning af den faste medarbejder, og borger udtrykker et ønske om justering af tiden for morgenbesøg.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i det konkrete tilfælde følger op og afstemmer forventninger med borger.
Tilsynet bemærker, at en borger er bevilget hjælp til afstøvning, men borger modtager ikke ydelsen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i det konkrete tilfælde følger op og sikrer, at borgeren modtager alle bevilgede ydelser.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at deres igangværende pilotprojekt med vaskehandsker er blevet udbredt til en af deres tre grupper, hvor udvalgte borgere, som er bevilget hjælp til bad, tilbydes vask med vaskehandske. Projektet er halvvejs i forløbet, og oplevelsen er, at det er en succes. Særligt borgere med demens og terminale borgere, som fx er sengeliggende eller smertepåvirkede, er glade for tilbuddet.</p>

Konceptet kan udvides til også at indeholde et tilbud om brug af fx handsker med barrierecreme og badehætter til hårvask til sengeliggende. Projekt med skærmbesøg er implementeret og forbeholdt til en mindre gruppe af borgere, hvor det fungerer godt.

Distriktet har haft svært ved at rekruttere ferieafløserne. For at sikre sikker drift og effektiv udnyttelse af ressourcer har teamlederne i distriktet og planlæggerne dagligt haft tæt samarbejde og koordinering om opgaverne. Gruppen har en stabil medarbejdergruppe, som i ferieperioden har udvist en særdeles høj grad af fleksibilitet og samarbejde både med kollegaer og borgere om opgaveløsningen. Fx har de i samarbejde med borgerne samlet opgaverne, og dermed kunnet minimere antal besøg, hvor det gav mening. Derudover har enkelte ufaglærte medarbejdere varetaget rengøringsopgaver.

Der er kontinuerligt fokus på dokumentationspraksis med opkvalificering af arbejdsgange og ansvars-/opgavefordeling, hvilket blandt andet drøftes på monofaglige møder. Teamleder har daglig opfølgning på dokumentationen og drøftelse med medarbejderne, som også opfordres til selv at sige til, hvis de ikke er fortrolige med dokumentationspraksis. Dokumentationstid ligger som en del af besøget, og samtidig har medarbejderne mulighed for at søge om ekstra dokumentationstid. Det oplyses, at telefonen har nogle tekniske begrænsninger i, hvad der kan dokumenteres, og hvilke oplysninger medarbejderne kan tilgå, men der arbejdes på en bredere løsning.

Ledelsen oplyser, at der har været enkelte skriftlige klager det seneste år. Der er systematisk arbejdsgang i forhold til håndtering af klager, hvor teamleder tager kontakten til den klagende part og besvarer klagen i samråd med distriktschefen. For at imødegå klager har teamleder aftaler med enkelte pårørende efter behov, hvor de enten taler sammen telefonisk eller mødes i borgernes hjem. Borgere og pårørende kan henvende sig på borgertelefonen. Ledelsen oplever helt generelt et godt samarbejde med borgerne og deres pårørende.

Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet. Der har siden sidste tilsyn været arbejdet løbende med de givne anbefalinger i forhold til opkvalificering af dokumentationspraksis samt med at sikre dokumentation ved delegering af sundhedsydelser, og alle nyansatte gennemgår et fagligt introduktionsprogram.

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er meget tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard med få mangler. Dokumentation fremstår opdateret og fyldestgørende. Hos alle borgere er der helt eller delvis udfyldt generelle oplysninger med borgernes mestring, motivation og ressourcer, roller, vaner og livshistorie. Der er udfyldt helbredsoplysninger på alle borgerne. Der ses opdaterede tilstande, indsatser, indsatsmål og tilhørende handlingsanvisninger, dog ses enkelte ikke aktuelle indsatsmål og handleanvisninger. Der er døgnrytmeplan på alle borgerne, som handlevejledende beskriver borgernes behov for pleje og omsorg, og som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos alle borgerne ses beskrevet særlige opmærksomhedspunkter med stor betydning for borgerne, dog mangler der hos tre borgere beskrivelser af borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse. Der ses målinger på relevante borgere, og alle borgere er triagerede. I to døgnrytmeplaner ses der beskrivelse af medicinske præparater, hvilket efterfølgende er drøftet med ledelsen.

	<p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen med en klar ansvars- og opgavefordeling. Medarbejderne er ansvarlige for udfyldelse af døgnrytmeplan og for at sikre den løbende opdatering. Medarbejderne finder dokumentationsopgaven vigtig, men de udtrykker samtidig, at det kan være svært at finde tiden til at få dokumenteret. Hos de borgere, som visiteres til træning, udarbejder ergoterapeuten funktionsafklaring, indsatsmål og handleanvisninger og udfylder beskrivelser i døgnrytmeplan.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgene oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med hjælpen og med kvaliteten. Tre borgere har faste medarbejdere, som kommer i hjemmet, og de oplever, at hjælpen leveres på de aftalte tidspunkter. En borger oplever kun delvist at have fast medarbejder, da der ifølge borger ofte sker en udskiftning af medarbejderne. Borger har derudover et ønske om, at det faste morgenbesøg planlægges tidligere, hvilket dog ikke er drøftet med medarbejderne. Borgerne er trygge ved hjælpen, og alle borgerne oplever at have indflydelse på hjælpen. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, og hvor flere også fortæller, at hjælpen tilpasses efter, hvordan de har det på dagen. En pårørende, der er til stede hos en borger, giver udtryk for stor tilfredshed med indsatsen, og pårørende tilkendegiver, at medarbejderne er meget opmærksomme på ændringer i borgers tilstand.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.</p> <p>En borger får hjælp til rengøring, mens opgaven hos to borgere løses af ægtefælle, og en borger har selv tilkøbt sig ydelsen.</p> <p>En borger er delvist tilfreds med rengøringen, men borgeren udtrykker, at der ikke støves af, hvilket borgeren ikke selv kan, og at serviceniveauet generelt er for lavt. Borgeren er usikker på, om der er bevilget hjælp til opgaven. Ved opfølgning er der dokumentation for, at borgeren er bevilget hjælp til afstøvning.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Medarbejderne redegør reflekteret for, at den daglige planlægning tager udgangspunkt i geografi, kompleksitet og kontinuitet, og hvor medarbejderne kan bytte, fx med afløser for at sikre kemi og kontinuitet. Akutte ændringer i borgers tilstande beskrives i observationsnotat, og social- og sundhedsassistenter eller sygeplejerske kontaktes. Sygeplejerske og social- og sundhedsassistenter anvender TOBS og triagerer borgerne løbende. Der er løbende opfølgning og drøftelse af forebyggende indsatser på borgerkonferencer med tværfaglig deltagelse af medarbejdere, sygeplejerske, visitator, terapeuter og evt. kommunens specialister. Rehabilitering er naturligt integreret i hverdagens opgaver, og der gives ekstra tid til borgere i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Rengøringsopgaven løses af faste medarbejdere, og medarbejderne løser øvrige praktiske opgaver, fx tørrer køkkenbord af i direkte tilknytning til opgaven.</p>
<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone. Medarbejderne opleves som omsorgsfulde, hjælpsomme og imødekommende. Alle borgerne oplever at blive respekteret.</p> <p>Medarbejder redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser.</p>

	Medarbejderne vægter kendskabet til borgerne og kontinuitet højt og det at udvise engagement og spørge ind til borgernes hverdag. Det er vigtigt at være troværdig og overholde aftaler samt at udvise en professionel og respektfuld adfærd og ikke mindst at gøre brug af humor.
Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Ledelsen oplyser, at medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedsmedarbejdere, pædagogisk assistent, fysio- og ergoterapeuter, og der er mulighed for at trække på ældreområdet kostspecialist. Der er ansat faste afløsere i gruppen og flere uflaglærte studerende.</p> <p>Der arbejdes med delegering og dokumentation af kompetencer, og der arbejdes på at udvikle en metode, som kan sikre et hurtigt overblik over medarbejderens kompetencer.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring i hverdagen, fx på borgerkonferencer. Medarbejderne ser frem til, at disse genoptages i samme kadence som før Corona. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling og undervisning, fx har de fået undervisning i pleje til borgere med svær hjerneskade, og alle medarbejderne har gennemgået medicinkursus.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved 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 af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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 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.