

Årsrapport for tilsyn i hjemmeplejen

Næstved KOMMUNE

Sundhed og Ældre

Unmeldte tilsyn
2019

INDHOLD

1.	Overordnet resultat	3
1.1	Definition samt score på vurderingsskala	3
1.2	Samlet Konklusion	5
1.3	Overordnet vurdering af temaer på tværs leverandører	5
1.4	Anbefalinger	6
2.	Anbefalinger fordelt på hjemmeplejeleverandører	8
3.	Tilsynets formål	10
3.1	Indhold og metode	10
4.	Præsentation af BDO	11

Indledning

BDO har i år 2019 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Næstved Kommunes fire kommunale leverandører og en privat leverandør af hjemmepleje. På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder på tværs af leverandørerne.

Rapporten er opbygget således, at læseren i første afsnit præsenteres for de overordnede resultater ud fra en overskuelig vurderingsskala. Herefter er der en kort samlet konklusion for tilsynene, tilsynets samlede vurderinger af temaer på tværs af kommunens hjemmeplejeleverandører og sidst en opsummering af anbefalinger på tværs af leverandørerne.

I andet afsnit præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger til hver leverandør, mens tredje afsnit indeholder oplysninger om, hvorledes tilsynet er opbygget, formålet med tilsynet samt BDO's tilsynsmanual. Rapporten afsluttes i fjerde afsnit med en kort præsentation af BDO.



“

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

1. OVERORDNET RESULTAT

Tilsynene er afholdt 2. kvartal 2019 og er udført af konsulenter fra BDO med sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

1.1 DEFINITION SAMT SCORE PÅ VURDERINGSSKALA

Tilsynssted	Tilsynsresultat	Definition af resultat
	Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Hjemmeplejen Distrikt Øst Hjemmeplejen Distrikt Nord Hjemmeplejen Distrikt Syd Hjemmeplejen Distrikt Vest Egebjerg Rengøring, privat leverandør	Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
	Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret mangler, som vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
	Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

	Ikke tilfredsstillende	<p>Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>
--	-------------------------------	---

1.2 SAMLET KONKLUSION

BDO har på vegne af Næstved Kommune gennemført uanmeldte tilsyn med kommunens fire leverandører af hjemmepleje og med Egebjerg Rengøring. På baggrund af det indsamlede datamateriale, og de efterfølgende analyser heraf, er tilsynet nået frem til følgende konklusion:

- At fire kommunale leverandører og Egebjerg Rengøring har opnået vurderingen *Meget tilfredsstillende*.

Den overordnede samlede vurdering er, at den kommunale hjemmepleje har arbejdet med anbefalingerne fra tilsynet i 2018, og at der kontinuerligt pågår en række udviklingstiltag til fortsat optimering af den samlede kvalitet. Egebjerg Rengøring er ny leverandør.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen tilfredsstillende lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området og har en faglig og professionel standard med få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Borgerne er generelt meget tilfredse med pleje og omsorg og modtager relevant hjælp, svarende til deres behov, og hjælpen leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte, samt at der i høj grad er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Ligeledes er borgerne tilfredse med kvaliteten af den leverede praktiske bistand. Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og kommunikation og adfærd, som i høj grad er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende.

1.3 OVERORDNET VURDERING AF TEMAER PÅ TVÆRS LEVERANDØRER

På baggrund af en tværgående analyse af tilsynsrapporterne fra år 2019 er BDO kommet frem til følgende vurdering:

Dokumentation:

Tilsynets samlede vurdering er, at dokumentationen i den kommunale hjemmepleje tilfredsstillende lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Dokumentation har en faglig og professionel standard og fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Dog vurderes, at der fortsat på tværs af enhederne er behov for et fortsat fokus på at fortsætte den igangværende udvikling. Hos Egebjerg Rengøring vurderes, at dokumentationen overordnet er dækkende, svarende til de opgaver, der skal løses, dog vurderes, at opgaverne i større grad bør beskrives handleansvisende.

Personlig pleje:

Det er tilsynets generelle vurdering, at borgerne generelt er meget tilfredse med pleje og omsorg. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og pleje og omsorg leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne har et godt kendskab til borgerne og kan på en faglig reflekteret måde redegøre for særlige indsatser. Den tværfaglige sammensætning i medarbejdergrupperne er en styrke og bidrager i høj grad til faglig sparring og vidensdeling på tværs, ligesom det understøtter den rehabiliterende tilgang til borgere og kvaliteten i opgaveløsning. Generelt oplever borgerne, at det er kendte medarbejdere, der er dog enkelte eksempler på, at der er borgere, som kan opleve utryghed, når der kommer vikarer eller nye medarbejdere, som ikke er bekendt med opgaverne, samt enkelte som ønsker mere indflydelse på spisetider og træningstidspunkter.

Sundhedsfremme og forebyggelse:

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad generelt er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse, herunder praksis for akutte ændringer og brug af akutfunktionen, dog ses i en enhed et potentiale i at arbejde med en systematisk tilgang til triagering. Hos Egebjerg Rengøring er det tilsynets vurdering, at der overordnet bliver taget hånd om borgernes akutte sundhedsmæssige problemstillinger, dog vurderes, at borgernes selvhjulpethed kunne understøttes med en øget forebyggende tilgang fra medarbejderne.

Praktisk hjælp

På tværs af alle leverandører er vurderingen, at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den leverede praktiske bistand, og at den hygiejniske standard svarer til borgernes habitus og kommunes kvalitetsstandard.

Kommunikation og adfærd

Gennemgående er kommunikation og adfærd kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Medarbejderne vægter i høj grad kontinuitet og kendskab til den enkelte borger højt, ligesom de har fokus på at inddrage og samarbejde med borgerens netværk.

1.4 ANBEFALINGER

Tilsynet har givet i alt 12 anbefalinger til hjemmeplejeleverandørerne, heraf 10 til den kommunale hjemmepleje og to til Egebjerg Rengøring. De givne anbefalinger skal læses i det lærende perspektiv og er et udtryk for, hvordan kvaliteten kan øges yderligere.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalinger i 2019-tilsynene.

	Dokumentation	Personlig pleje	Sundhedsfremme og forebyggelse	Praktisk bistand	Kommunikation og adfærd	I alt
Hjemmeplejen Distrikt Øst	1	1				2
Hjemmeplejen Distrikt Syd	1	1				2
Hjemmeplejen Distrikt Vest	1	1	1			3
Hjemmeplejen Distrikt Nord	1	2				3
Egebjerg Rengøring	1		1			2
	5	5	2			12

Dokumentation

I den kommunale hjemmepleje har alle leverandører fået anbefaling til, at det igangværende fokus på dokumentationen fortsættes, herunder at der på alle borgere er fyldestgørende helbredsoplysninger, og at generelle oplysninger indeholder relevante oplysninger omkring borgernes ressourcer, mestring og verner. Egebjerg Rengøring anbefales, at dokumentationen udbygges, så der er kortfattede handleanvisninger, svarende til de visiterede ydelser.

Personlig pleje

Der er givet fem anbefalinger til den kommunale hjemmepleje, hvor anbefalinger dels er rettet mod, at hjælpen tilpasses borgernes ønsker om levering, herunder en forventningsafstemning med borgere, og i en enkelt enhed, at der er fokus på at styrke indsatsen omkring borgere med særlige komplekse problemstillinger ved at sikre, at nye medarbejdere er introduceret til opgaverne. Endvidere er der givet en anbefaling vedrørende et styrket samspil mellem drift og planlæggere. Den sidste anbefaling er, at der i et konkret tilfælde følges op på borgers og ægtefælles situation i forhold til ansøgning om ældrebolig.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Der er givet anbefaling til en enhed i forhold til, at den samlede sundhedsfaglige indsats kunne styrkes med øget brug af triageringstilgangen. Hos Egebjerg Rengøring anbefales, at medarbejderne introduceres til at understøtte en forebyggende indsats ved eksempelvis at spørge til borgers tilstand under besøget.

Praktisk bistand og Kommunikation og adfærd

Der er ikke givet anbefalinger til disse temaer.

2. ANBEFALINGER FORDELT PÅ HJEMMEPLEJELEVERANDØRER

På de følgende sider præsenteres tilsynets anbefalinger til hver leverandør af hjemmepleje.

Hjemmeplejen Distrikt Øst		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
4	5	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at det igangværende fokus på dokumentationen fortsættes, herunder at der på alle borgere er helbredsoplysninger, at døgnrytmeplaner opdateres, svarende til aktuelle tilstand og handleanvisninger, samt at der i stigende omfang udfyldes generelle oplysninger med borgernes ressourcer, mestring og vaner, og at borgeres eventuelle kognitive udfordringer fremgår i døgnrytmeplanen. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på, at hjælpen tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes ønsker omkring tidspunkter. 		

Hjemmeplejen Distrikt Syd		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
4	5	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at der fortsat er opmærksomhed på dokumentationen, herunder at tilstande er aktuelle og opdaterede, og ligeledes at der fortsat arbejdes på at få udfyldt relevante rubrikker under generelle oplysninger. Tilsynet anbefaler, at der i et konkret hjem sker en forventningsafstemning og tilpasning af tider, så borger og pårørende oplever, at tidspunkter er tilpasset hjemmets rutiner. 		

Hjemmeplejen Distrikt Vest		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
4	4	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forbindelse med den igangværende implementering af nye arbejdsgange i dokumentationspraksis målrettet og systematisk har fokus på, at der på alle borgere er fyldestgørende helbredsoplysninger, og at generelle oplysninger generelt indeholder relevante oplysninger. Tilsynet anbefaler, at der i et konkret tilfælde følges op på borgers og ægtefælles situation i forhold til ansøgning om ældrebolig. Tilsynet anbefaler, at den samlede sundhedsfaglige indsats kunne styrkes med øget brug af triageringstilgangen. 		

Hjemmeplejen Distrikt Nord		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	
4	4	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen, med det nye fokus på arbejdsgangsbeskrivelser og systematisk tilgang til dokumentation ligeledes sikrer, at der er relevante helbredsoplysninger på alle borgere, at der oprettes indsatsmål til tilstande og i stigende omfang udfyldes generelle oplysninger med borgerens ressourcer, mestring og vaner samt på kognitivt svækkedes eventuelle livshistorie. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at styrke indsatsen omkring borgere med særlige komplekse problemstillinger for om muligt at øge borgernes oplevelse af trykthed og kontinuitet i opgaveløsningen, herunder at vikarer og nye medarbejdere er introduceret til opgaverne. 3. Tilsynet anbefaler og understøtter, at der fortsat arbejdes med koordinering af opgaver og driftsplanlægning gennem styrket samspil mellem medarbejderne og driftsplanlæggere. 		

Privat leverandør Egedal Rengøring		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Borgere	Medarbejdere	Resultat
3	1	Meget tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen udbygges, så der er kortfattede handleanvisninger, svarende til de visiterede ydelser. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne introduceres til at understøtte en forebyggende indsats ved eksempelvis at spørge til borgers tilstand under besøget 		

3. TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Næstved Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de anmeldte tilsyn, at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

3.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, Sundhedsloven § 138 samt Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd

4. PRÆSENTATION AF 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 mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
MARGIT KURE
Senior Manager
m: 24295072
e: mku@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

