

Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Fritvalgssområdet - Kommunal leverandør af hjemmepleje
Distrikt Tønder Vest

Uanmeldt tilsyn
Januar 2023

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 det konkrete center.

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.

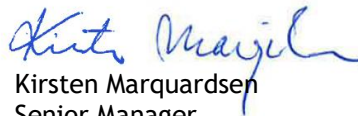
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



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



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren
Navn og adresse: Hjemmeplejen Distrikt Tønder Vest, Plantagevej 39, 6270 Tønder
Leder: Mette Nielsen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 2. januar 2023, kl. 09.00 - 15.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">Leder, to gruppeledere, fire borgere, fire medarbejdere og to pårørende Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med ledelsen, som fortæller om et udfordrende efterår præget af stor travlhed og påvirket drift pga. adskillige ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldte medarbejdere, som har været sammenfaldende med tre medarbejders fravær på længerevarende kurser inden for vejledning og demens. Flere af de langtidssygemeldte medarbejdere er dog på vej tilbage i job, og distriktet har i perioden haft stor hjælp af et afløserkorps med kendte, ufaglærte afløsere, hvoraf flere er under uddannelse og med mellemrum vender tilbage som ferieafløsere eller i vikariater.</p> <p>Ledelsen oplyser, at deres kontinuerlige opmærksomhed på at rekruttere kompetente medarbejdere til distriktet har resulteret i, at flere elever i praktik er blevet håndplukkede og ansat efter endt uddannelse. Medarbejdergruppen er ifølge leder meget stabil med en høj andel af modne, erfarne medarbejdere, og i det seneste år er enkelte medarbejdere, som søgte nye udfordringer, vendt tilbage. To assistentstillinger har netop været i opslag, og den ene er på nuværende tidspunkt blevet besat.</p> <p>Ledelsen oplever stigende kompleksitet i borgerforløbene, som kalder på kompetenceudvikling af medarbejderne, bl.a. er flere yngre borgere med psykiatriske problemstillinger, ADHD og autisme kommet til. I den forbindelse har en medarbejder fra Psyk-info været hidkaldt og har tilbudt undervisning i psykiatriske lidelser og bidraget med nye redskaber og indgangsvinkler til målgrupperne.</p> <p>Endelig oplyser leder om sit aktuelle fokus på at skabe et frugtbart samarbejde med den nye leder af sygeplejen efter en reorganisering på området. Opkvalificering af dokumentationen i Nexus er en kontinuerlig proces, men leder erkender, at de, grundet det seneste halve års arbejdspress, ikke er nået i mål med alle deres intentioner vedrørende opdatering af dokumentationen.</p>

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder 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.

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

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandørens engagerede ledelse og medarbejdere har fælles fokus på at skabe kontinuitet i leveringen af de visiterede ydelser og på at tilrettelægge og levere hjælpen på borgernes præmisser.

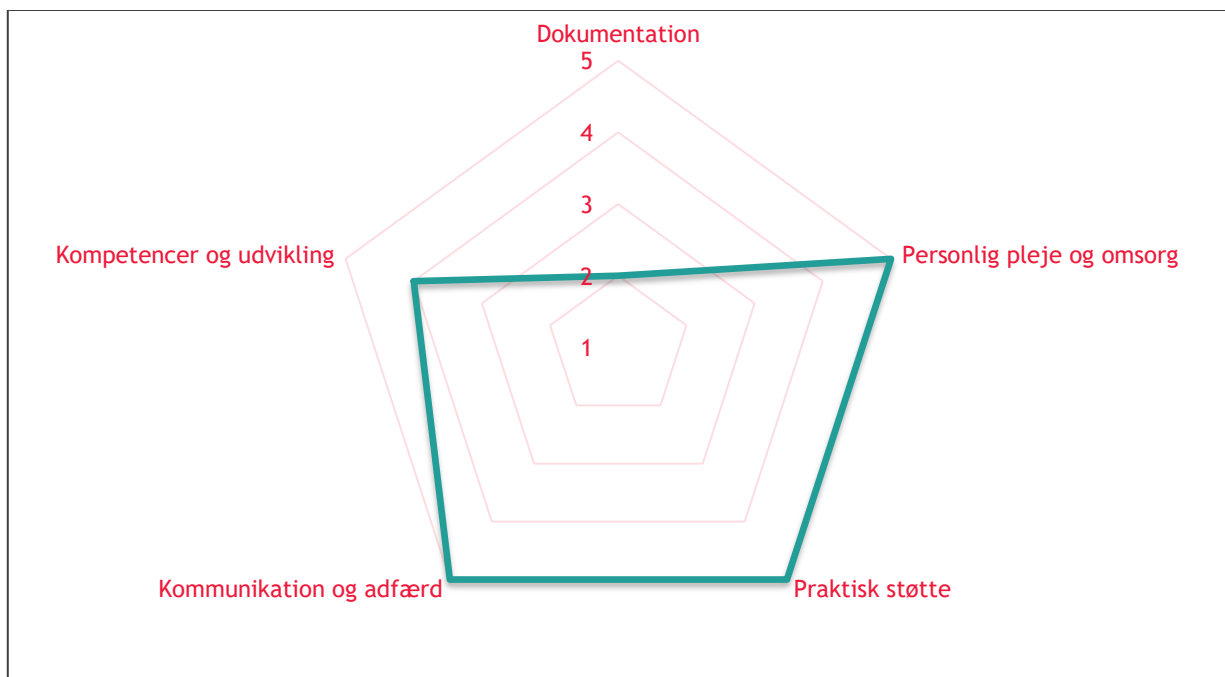
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne og for det systematiske arbejde med tidlig opsporing af begyndende sygdom hos borgerne.

Tilsynet har givet anledning til fem anbefalinger, som alle vedrører mangler i dokumentationen. Tilsynet vurderer, at det fortsat vil kræve en vedvarende og fælles indsats fra såvel ledelse som medarbejdere at sikre, at dokumentationen i borgernes journaler opdateres og opkvalificeres i tråd med retningslinjerne for området.

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 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen for fire borgere er gennemgået sammen med kvalitetsassistent, som har medansvar for, at kollegerne undervises i Nexus, såvel på fælles møder som individuelt, ud fra den enkeltes behov. Kvalitetsassistenten oplyser, at borgernes journaler som minimum opdateres en gang årligt.</p> <p>Medarbejderne arbejder med dokumentationen ud fra en kendt rolle- og ansvarsfordeling, og som noget nyt vil ledelsen indføre administrativ tid hver torsdag eftermiddag, hvor medarbejdere, som arbejder til kl. 14, kan gå fra til at opdatere dokumentation, når borgeropgaverne er udført. Ifølge medarbejderne er dette initiativ velkomment, men medarbejderne erkender samtidigt, at de sjældent kan udnytte tiden som tiltænkt, idet de i stedet må hjælpe hinanden med at blive færdige med borgeropgaver på tværs af distrikterne pga. det høje sygefravær og deraf følgende travlhed. En medarbejder ytrer ønske om, at der kunne afsættes en hel dag pr. medarbejder med faste intervaller, hvor man som kontaktperson kunne gå helt fra til at fordybe sig i opdateringer i Nexus. Dette ønske er videreformidlet til leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuldt udfyldt og opdateret. Der er udarbejdet døgnrytmeplaner for borgerne med beskrivelse af borgeropgaverne, men der savnes hos to borgere overblik over borgernes ADL-færdigheder samt beskrivelse af den faglige tilgang, der benyttes for at få lov til at hjælpe borgerne. Funktionsevne- og helbredstilstande mangler generelt opdatering med oprettelse af dertil knyttede handlingsanvisninger, fx vedrørende støttestrømper, hudpleje, ernæringsindsats og tryksår.</p> <p>Generelle oplysninger med beskrivelse af borgernes mestring, ressourcer, vaner og motivation samt livshistorier mangler udfyldelse hos samtlige borgere.</p> <p>Flere sundhedslovsydelser, som ikke er uddelegeret til hjemmeplejen, er ikke fulgt op eller afsluttede, hvilket leder efterfølgende vil drøfte med hjemmesygeplejens leder.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og respektfuldt sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og omsorg</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og som ydes til deres absolutte tilfredshed. Borgerne udtrykker alle stor tilfredshed og tryghed ved medarbejdernes måde at yde hjælpen på, og de oplever fleksibilitet og hensyntagen til deres personlige ønsker og vaner.</p> <p>To borgere fortæller om flere forskellige afløsere, men de pointerer, at afløserne alle kender til opgaverne, og at de er nærværende og hjælpsomme.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsordning, og faste grundplaner prioriteres for at sikre kontinuitet hos borgerne. Kørelister understøtter koordinering og rette kompetencer til borgeropgaverne, og medarbejderne oplyser, at et godt internt og tværfagligt samarbejde understøtter en helhedsorienteret indsats, hvor skærm-besøg også anvendes til udvalgte borgere, fx til påmindelse om medicinindtag eller til understøttelse af borgernes måling af blodsukker.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for deres individuelle relationsarbejde og for anvendte pædagogiske tilgange, fx i samarbejdet med kognitivt svækkede borgere. Videndeling om det, der virker bedst for borgerne, TOBS og daglig sparring er med til at sikre, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg.</p>

	<p>Dertil kommer daglig planlægning sammen med ledelsen i fire geografiske områder med faste medarbejdere og tværfaglige refleksionsmøder to gange ugentligt med deltagelse af sygeplejerske, terapeut og - hver anden gang - også demens-konsulent. På møderne drøftes indsatsen hos borgere, som frembyder ændringer i deres tilstand, eller hvor der fx er opstået problemstillinger i samarbejdet eller i relation til plejedydelsen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan med relevante eksempler redegøre for, hvordan de observerer og handler forebyggende ud fra borgernes sundhedsfaglige behov og problemstillinger, fx løbende observation af borgernes almentilstand og opfølgning på faglige indsatser. Medarbejderne reflekterer over betydningen af, at de i en presset periode har haft stor fælles opmærksomhed på, at borgerne ikke skal mærke medarbejdernes travlhed, og på at være nærværende, mens de yder hjælpen, så borgerne ikke bliver utrygge.</p> <p>Medarbejderne redegør ligeledes for deres rehabiliterende tilgang i de daglige indsatser og for rehabiliteringsindsatsen hos borgere i forløb efter SEL §83a.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til ønsker og livsstil.</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>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes hjælp og støtte, fx til rengøring, ernæringsindsatser og hyggestunder med medarbejderne, som praktisk pulje giver muligheder for.</p> <p>Medarbejderne demonstrerer deres store kendskab til - og respekt for - borgernes individuelle behov og vaner, som de imødekommer ved at være nærværende og lyttende i mødet med borgerne, og de spørger løbende ind til borgernes tilfredshed med den praktiske støtte.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgerens hjem, herunder hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos enkelte sårbare borgere, hvor det har krævet stor tålmodighed og ganske små skridt ad gangen at opbygge borgernes tillid og tryghed til at tage imod den visiterede hjælp, fx til tøjvask og rengøring af køleskab.</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 udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes adfærd og kommunikation, og de oplever at blive mødt med omsorg af nærværende medarbejdere med et godt humør fra såvel faste medarbejdere som afløsere. To borgere og deres pårørende fremhæver medarbejdernes friske tilgang og humør, som er med til at løfte humøret på mindre gode dage. En borger med svingende humør anerkender desuden sin kontaktpersons enestående evne til at fornemme dennes tilstand og behov og rette sin tilgang ind herefter.</p> <p>Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvad de vægter i kommunikationen med borgerne, herunder et særligt fokus på, at en stor del af borgerne har kognitive svækkelser i en eller anden grad. Medarbejderne oplever især hos denne målgruppe, at genkendelighed og tillid i relationen er vigtigt, hvorfor de tilstræber en lille kreds af kendte medarbejdere i disse borgerforløb. Medarbejderne er opmærksomme på at bruge en anerkendende og respektfuld kommunikation og på at møde borgerne individuelt og med et godt humør. Brud på omgangstonen har medarbejderne sjældent oplevet, men en medarbejder har oplevet en elevs lidt uheldige kommunikation ifm. et borgerbesøg, hvilket efterfølgende blev drøftet på en stille og ordentlig måde.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver at have et godt og tillidsfuldt arbejdsmiljø, hvilket tilsynet oplever afspejlet i den indbyrdes omgangstone mellem medarbejderne.</p>

	<p>Omgangstone, adfærd og faglige tilgange til borgerne drøftes internt - ikke mindst i komplekse borgerforløb - og der er kollegial tillid til at yde hinanden hjælp og give feedback ved uhensigtsmæssig adfærd. Medarbejderne anerkender ledelsen for at være en stor støtte i konkrete borgerforløb.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i medarbejdergruppen er en god blanding af meget erfarne medarbejdere samt unge og nyuddannede medarbejdere, som bringer ny viden ind i distriktet. Ledelsen vurderer, at medarbejderne tilsammen har de rette kompetencer til målgrupperne og kerneopgaven, og at sparringsmulighederne er upåklagelige i kraft af kontorfællesskabet med sygeplejersker og terapeuter på matriklen. Alle medarbejdere vil i løbet af foråret 2023 have gennemført akutuddannelsen, og medarbejderne skal i år kompetenceafklares efter kommunens nye kompetencekatalog. Leder erkender dog, at der i det seneste halve år har været et midlertidigt kompetencegab i distriktet, grundet begrænset kompetenceudvikling under COVID-19, højt langtidssygefravær i assistentgruppen samt enkelte vakante stillinger i perioden.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt fagligt rustede til opgaverne, men de har siden sommeren 2022 oplevet et ekstra stort arbejdspress og enkelte komplekse borgerforløb, som tilsammen har slidt på gruppen. Dette har ifølge medarbejderne bl.a. betydet, at de ikke har haft den ønskede tid eller overskud til at fordybe sig i faglige temaer eller til at opdatere dokumentationen. Medarbejderne nævner dog det positive udbytte af undervisningen fra Psyk-info og af løbende sparring med demenskonsulenten. Ledelsen er desuden værdsat for deres nærvær og hjælpsomhed, når medarbejderne har behov for understøttelse - fx i relation til pårørendesamarbejde eller up-date inden for et fagområde. Sygeplejerskegruppen og terapeuterne er ligeledes en stor støtte i det helhedsorienterede samarbejde om borgerforløb, og medarbejderne føler sig godt oplærte ved opgaveoverdragelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de tværfaglige møder bruges til at dele viden og gode eksempler fra praksis, fx hvordan hjælpen til en borgers bad, som borgeren ofte har afvist, er lykkedes med en helt særlig tilgang.</p> <p>Der er fast intro-program for nyansatte og afløsere, som sidemandsoplæres og introduceres til borgerne og opgaverne af de faste medarbejdere. Alle medarbejdere skal dertil løbende gennemføre kommunens nye e-learningprogrammer.</p> <p>Leverandørens aktuelle kompetencegab er tillagt betydning i den samlede score.</p>
<p>Årets tema: Tidlig opsporing</p> <p>Ingen score</p>	<p>Ledelsen oplyser, at størsteparten af medarbejderne har gennemført akutuddannelsen. Medarbejderne arbejder med A-B-C-D-E modellen og ISBAR, og de har stor opmærksomhed på det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde hos borgerne, bl.a. ved daglige observationer af borgerne under hjælpen til personlig pleje og i relation til ernæring og mobilitet. Ledelsen oplyser desuden, at der arbejdes målrettet med screening af ensomhed og "social rehabilitering", og at flere borgere i den forbindelse har taget imod hjælp til at blive visiteret til dagcenter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har relevante sparringsmuligheder og gode mødestrukturer, bl.a. de faste tavlemøder, som understøtter en helhedsorienteret og rettidig indsats med opfølgning på faglige indsatser. Medarbejderne vurderer, at de har haft et godt udbytte af akutuddannelsen, hvilket især manifesterer sig ved en større sikkerhed ved at foretage TOBS, før sygeplejerske eller læge kontaktes. Medarbejderne oplever desuden generelt, at akutuddannelsen har været med til at kvalificere de daglige drøftelser og de faglige refleksioner med et fælles udgangspunkt.</p>

	Medarbejderne anvender TOBS ved afvigelser i borgernes vanlige tilstand, og de inddrager sygeplejerskerne og borgernes egen læge ved behov.
--	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at evaluere de nuværende rammer og strukturer for dokumentation i Nexus og at drøfte forbedringsforslag, der kan styrke den samlede dokumentationsindsats i hjemme- og sygeplejen.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at sikre, at feltet generelle oplysninger konsekvent udfyldes med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere et skærpet fokus på, at der foreligger opdaterede handleanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser.
5. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en skærpet opmærksomhed på, at såvel funktionsevne som helbredstilstande oprettes og opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedstilstand.

2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
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 kunne 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.