



Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Fritvalgsområdet - Kommunal leverandør af hjemmepleje
Distrikt Toftlund

Uanmeldt tilsyn

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren
Navn og Adresse: Hjemmeplejedistrikt Toftlund, Danavej 15, 6520 Toftlund
Leder: Linda Sørensen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 14. december 2020, kl. 08.00 - 13.30
Deltagere i interviews:
Leder, fire borgere, en pårørende og to medarbejdere
Tilsynsførende:
Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder beskriver, at Covid-19 med værnemidler og restriktioner er blevet en del af den nye hverdag. Dét, der fortsat fylder er test af medarbejdere hver 14. dag, og der forekommer stadig enkelte spørgsmål i forhold til håndtering af konkrete situationer. Der er tilkommet væsentligt flere opgaver i forhold til hygiejniske retningslinjer, som tager tid, men leder oplever, at stemningen og sammenholdet i medarbejdergruppen er godt, hvor alle hjælper hinanden. Ligeledes forsøger leder at være nærværende og tilgængelig i hverdagen. Yderligere oplyser leder, at der er arbejdet med facilitering af samlet rapportering af utilsigtet hændelser og opfølgning i læringsøjemed med feedbackkultur. Leder oplever, at medarbejderne dagligt drager nytte af den læring, der er sket. Medarbejderne arbejder aktuelt i særskilte teams og hjælpes ad ved sygdom og ud fra kompleksiteten i borgernes helhedssituation. Leder varetager ligeledes den overordnede ledelse for kommunens nattevagter i Nord. Målsætningen er, at der udelukkende anvendes social- og sundhedsassistenter, hvilket ifølge leder er fagligt mest hensigtsmæssigt. Området er dog udfordret af, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter. Sygefraværet er generelt lavt, dog udfordret af flere medarbejdere med fysiske skavanker.

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

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i hos kommunal leverandør af hjemmepleje distrikt Toftlund. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

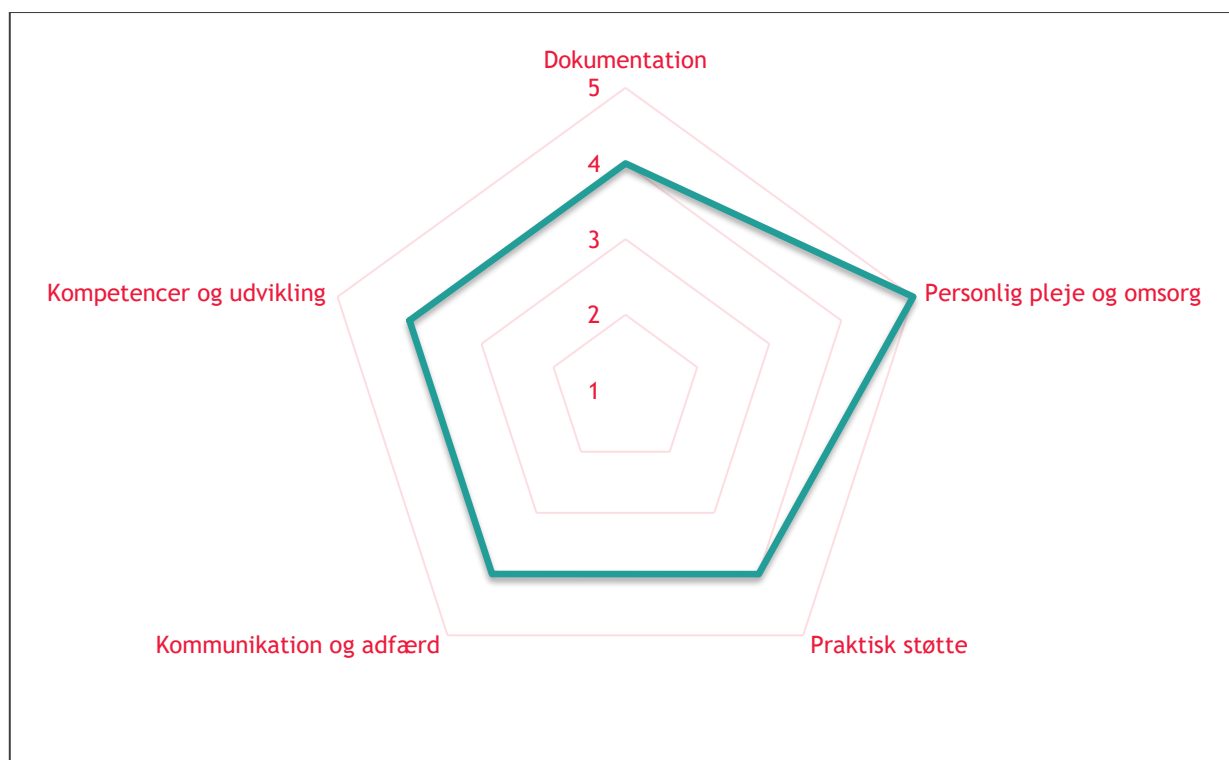
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med en engageret ledelse og medarbejdere, som har et fælles fokus på, at hjemmeplejen tilrettelægges og leveres på borgernes præmisser og med størst mulig kontinuitet.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne reflekterer på relevant vis over, hvordan arbejdet med rehabilitering og træningsforløb omsættes i samarbejdet med borgerne.

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 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er gennemgået med planlægger. Dokumentationen anvendes ifølge medarbejderne, så kvalitet i daglig praksis understøttes. Medarbejderne arbejder målrettet med døgnrytmeplaner, og alle tager ansvar for at revidere dokumentationen ved ændringer hos borgerne. Der dokumenteres via tablets hos borgerne, hvor det lader sig gøre. Planlægger oplyser, at der er et vedvarende fokus på at opkvalificere dokumentationen - bl.a. afsættes jævnlige tid af på kørelisten, så medarbejderne kan gennemgå dokumentationen hos konkrete borgere, og hver 14. dag undervises på gruppemøder i konkrete fokusområder, aktuelt med feltet "opgaver". Dokumentationen understøtter generelt de faglige indsatser og fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er handlingsvejledende beskrevet i døgnrytmeplaner med fokus på borgers ressourcer. I enkelte tilfælde ses manglende sammenhæng mellem døgnrytmeplanen og tilstandshjulet, fx kateterpleje og vægtskontrol. Generelle oplysninger anvendes endnu ikke konsekvent ifølge gruppeleder og er et kommende udviklingspunkt. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Personlig pleje og omsorg Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og hjælpen svarer til deres behov. Både borgere og en pårørende oplever stabile og kompetente medarbejdere, som yder hjælpen fleksibelt ud fra borgernes ønsker og vaner og er meget trygge ved de faste og vellidte medarbejdere. En borger i et rehabiliteringsforløb oplever fin fremgang, men dog til tider stor variation i hjælpen, idet medarbejdernes personlige og faglige kompetencer svinger en del. Leverandøren arbejder målrettet på at sikre kontinuitet og yde den rette pleje og omsorg for borgerne. Hjælpen leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør kompetent for en skærpet opmærksomhed på ændringer i borgernes tilstand, opfølgning og forebyggende indsatser. Morgenmødet og tavlemøder samt god dialog med hjemmesygeplejen understøtter helhedsorienterede indsatser, og øvrige samarbejdspartnere, fx demenskoordinator, inddrages ved behov. Medarbejderne redegør for, hvordan de hjælper hinanden på ruterne og sparrer samt orienterer hinanden om ændringer hos borgerne. Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige ønsker og livsstil.
Tema 3: Praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med den støtte, de ydes, og oplever det positivt og trygt, at det oftest er det samme personale, som også yder morgenplejen. En enkelt borger giver udtryk for, at afløseres løsning af opgaven kan variere meget, og det føles trættende, at skulle fortælle om det hele hver gang. Flere borgere tilkøber supplerende hjælp, da den visiterede tid til rengøring findes utilstrækkelig.

	Medarbejderne er opmærksomme på særlig indsats vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgeren og redegør kvalificeret for, hvordan hjælpen leveres fleksibelt inden for de givne rammer. Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgerens hjem, herunder hjælpemidler.
Tema 4: Kommunikation og adfærd Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne betegner medarbejderne som søde, imødekommende og omsorgsfulde og nyder, når der er tid til en lille snak. Medarbejderne opleves som fleksible og kommer overvejende til aftalt tid, fraset i weekender. En borger har dog flere gange oplevet en lidt skarp tone fra en medarbejder, som heller ikke opleves forstående for borgers behov for flere pauser i hjælpen. Dette er ifølge borger påtalt flere gange uden forbedring. Medarbejderne redegør kompetent for, hvad de vægter i kommunikationen med borgerne. De lægger bl.a. vægt på at være imødekommende og møde borgerne, der hvor de er, samt afpasse kommunikationen til borgers jargon. Nye medarbejdere og afløsere introduceres endvidere grundigt til borgerne, hvor også ansvar for og vigtigheden af at opsøge hjælp og sparring ved behov italesættes. Medarbejderne oplever et godt internt arbejdsmiljø, som bl.a. understøttes af en konstruktiv feedback kultur, en lydhør ledelse og et godt samarbejde med planlæggerne.
Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Ifølge leder ville en højere andel af social- og sundhedsassistenter være optimal set i relation til målgruppens komplekse sundhedsfaglige problemstillinger, hvilket til en vis grad afhjælpes af flere erfarne og kompetente social- og sundhedshjælpere og et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen. Leder prioriterer kompetenceudvikling, bl.a. med planlagt MUS i relation til kommunens udviklingstiltag med feedback og undervisning relateret til kerneopgaven. Leder vægter ligeledes læring i egen organisation og oplever en fagligt engageret medarbejdergruppe. Specialistkompetencer som fx demenskonsulent inddrages ad hoc, og Marte Meo metoden har med fordel været bragt ind i særlige borgerforløb med positive resultater. Medarbejderne tilkendegiver, at muligheder for kompetenceudvikling under normale omstændigheder er gode, og de har gavn af faglig sparring såvel indbyrdes som med nøglepersoner, bl.a. i palliation og demens. Leder opleves som en lydhør og god støtte i hverdagen.
Årets tema: Rehabilitering	Gruppeleder og medarbejdere beskriver, hvordan borgere i et rehabiliteringsforløb understøttes i praksis. Medarbejderne beskriver, hvordan den rehabiliterende indsats og borgers mål aftales, og opfølgning sker løbende sammen med borger, terapeut og medarbejderne. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de arbejder rehabiliterende ud fra borgers mål og vurderer, at en del borgerforløb helt afsluttes eller fortsættes med færre varige ydelser. Hos borgere i varige forløb arbejder medarbejderne med en rehabiliterende tilgang integreret i opgaveløsningen. Medarbejderne redegør yderligere for en rehabiliterende tilgang med afsæt i hjælp til selvhjælp samt vigtigheden i at anerkende små sejre hos borgerne.

2.1 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med sygeplejerskerne sikrer en konsekvent sammenhængende og opdateret dokumentation. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i konkret sag, hvor borger oplever en svingende kvalitet i hjælpen til rengøring. 3. Tilsynet anbefaler ledelsen at drøfte forventninger til kommunikation og adfærd hos borgerne med en konkret medarbejder.



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