



Tilsynsrapport Tønder Kommune

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

Uanmeldt tilsyn

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren
Navn og Adresse: Distrikt Tønder Øst, Kongevej 21, 6270 Tønder
Leder: Ghitta Nørby
Antal besøgte borgere: Fire
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 18. december 2020, kl. 08.30 - 14.15
Deltagere i interviews: • Leder, fire borgere, en pårørende og tre medarbejdere
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at COVID-19 har fyldt meget, ikke mindst i forbindelse med et smitteudbrud blandt medarbejderne i oktober, som medførte skærpede restriktioner og ugentlige tests i en periode. Leder har lige siden foråret haft et særligt fokus på at understøtte medarbejderne og den generelle trivsel med nærvær, tilgængelighed og daglige morgenmøder med orientering om Corona situationen, og medarbejderne har ifølge leder tacklet udfordringerne flot og ageret meget ansvarligt over for borgerne. Af faglige udviklingsområder nævnes arbejdet med feedback kultur, fokus på kerneydelsen og det fælles koordinerende blik på borgerforløb, som understøttes af de tværfaglige møder med sygeplejersker og terapeuter. Leder har endvidere medvirket til et arbejde med at lægge ensomhedsscreening ind i Nexus. Distrikt Øst har de seneste år med succes omlagt flere borgerbesøg til skærmbesøg. Personalesituationen har i en længere periode været påvirket af flere ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldte medarbejdere, som nu er ved at være tilbage i arbejde. I den forbindelse er vikarer indtrådt i midlertidige stillinger, og faste afløsere indkaldes ved behov. Ifølge leder opleves ingen rekrutteringsudfordringer i distriktet. Planlagt kompetenceudvikling har været sat i bero under Corona tiden, men alle medarbejdere er tilmeldt fem dages akutuddannelse i det nye år, hvor Distrikt Øst i øvrigt skal flytte til nye lokaler i februar.

"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 hos kommunal leverandør af hjemmepleje Distrikt Tønder Øst. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandørens engagerede medarbejdere og leder yder borgerne stabil og kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser, og har fælles fokus på at skabe kontinuitet i opgaveløsningen.

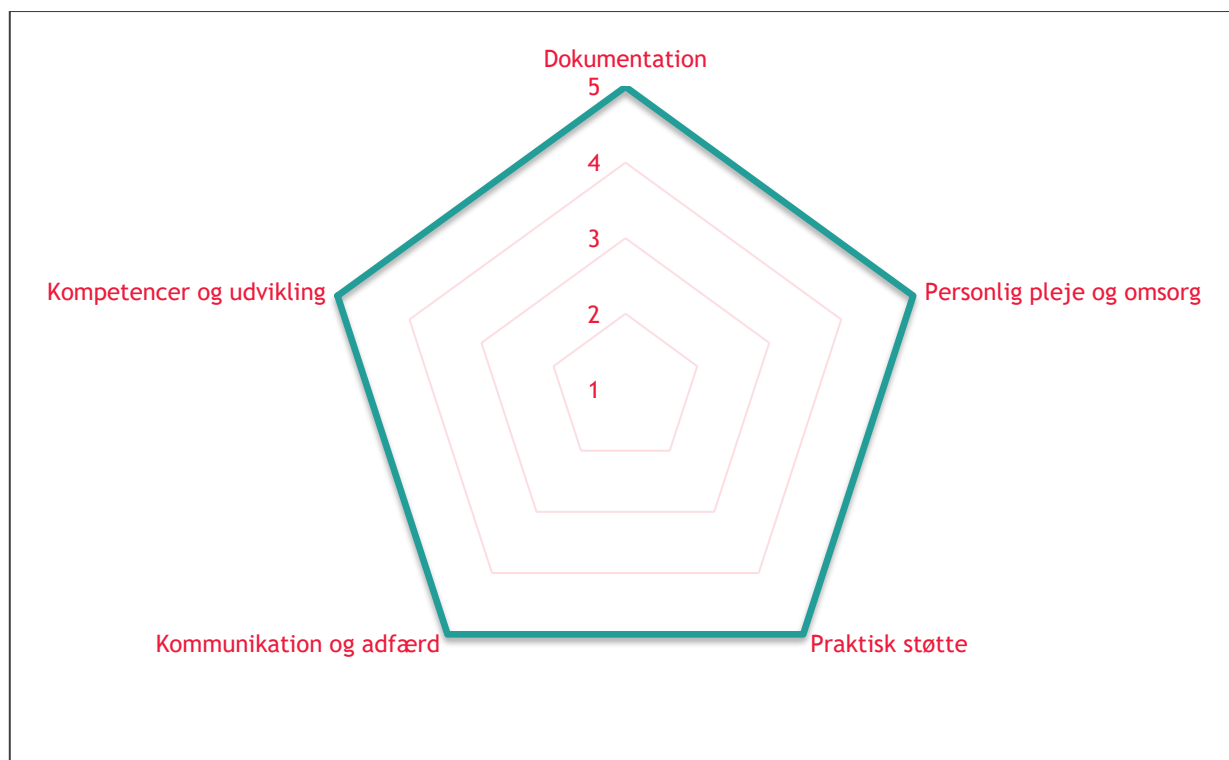
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne.

Arbejdet med rehabilitering vurderes velintegreret i daglig praksis.

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: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis og ud fra en klar ansvarsfordeling. Gruppens to kvalitetsassistenter, som er superbrugere, understøtter løbende opdateringer og er til rådighed for sparring. Alle kan tilgå dokumentation på enten tablet eller smartphone. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er handlevejledende beskrevet i døgnrytmeplaner med afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Borgernes funktionsevne- og helbredstilstande og handleanvisninger er opdateret. Tilsynet bemærker, at feltet "Generelle oplysninger" ikke konsekvent er udfyldt, hvilket ifølge leder og medarbejdere ikke aktuelt er et krav, men en fremtidig ensartet praksis herfor skal drøftes i det nye år. 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 oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og udtrykker meget stor tilfredshed og tryk ved hjælpen til personlig pleje. Flere borgere oplever stor fleksibilitet i forhold til personlige ønsker for udførelse af plejen. En borger fortæller om en del afløser, men pointerer samtidig, at de alle kender til opgaverne og er flinke og hjælpsomme. Der arbejdes i opdelte teams ud fra ugeplaner, og kontinuitet tilstræbes ved faste ugeplaner med hensyntagen til opgavekompleksitet, medarbejderkompetencer og relationer. Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, herunder TOBS, daglig planlægning i mindre teams - bl.a. psykiatriteam, rehabiliteringsteam og demensteam med faste medarbejdere. Der afholdes 2 ugentlige tavlemøder, hvor både sygeplejen og rehab-terapeuterne deltager. 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 og følger op på indsatser. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for den rehabiliterende tilgang i de daglige indsatser. En borger oplever god effekt af et tidligere forløb efter SEL § 83a og har følt sig godt og kompetent understøttet af medarbejderne. Borgerne er soignerede, svarende til ønsker og livsstil.
Tema 3: Praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for tilfredshed med den praktiske støtte, de ydes af fleksible medarbejderne, fx i relation til rengøring, ernæring og vasketøj. Flere får familiens hjælp til større rengøringsopgaver eller supplerer med privat hjælp. Medarbejderne redegør for, hvordan de medinddrager borgerne i det omfang, de magter det. Medarbejderne er meget opmærksomme på at tale sammen om en ensartet tilgang til opgaverne, så borgerne ydes samme standard, uanset hvilken medarbejder som kommer i hjemmet. De redegør ligeledes for særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne.

	Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgerens hjem, herunder hjælpemidler.
Tema 4: Kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med medarbejdernes omgangsform og adfærd og oplever at blive mødt med respekt og imødekommenhed fra såvel de faste medarbejdere som afløsere. En borger værdsætter især, når to bestemte medarbejdere yder hjælpen, fordi de evner at lytte og mærke, hvordan borgers dagsform er. En pårørende fremhæver ligeledes positivt medarbejdernes gode humør og kommunikation. Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og har desuden stor opmærksomhed på, at nye elever og afløsere introduceres til borgerne og følges med en fast medarbejder i starten. Tilsynet overhører en respektfuld og anerkendende dialog mellem borgere og medarbejdere undervejs i tilsynet.
Tema 5: Kompetencer og udvikling	Både leder og medarbejdere oplever, at medarbejdergruppen samlet set har de rette og nødvendige kompetencer, godt understøttet af samarbejdet med sygeplejersker, terapeuter og eksterne spidskompetencer. I 2020 har kurser været sat på standby af COVID-19, men leder har til gengæld sat spot på at drøfte og kvalificere kerneydelsen og det lærende arbejdsmiljø, hvor medarbejderne udvikler sig via praksisnær opgaveløsning. Medarbejderne oplever at have gode muligheder for at udvikle sig fagligt og personligt og føler sig godt støttet og positivt udfordret af hinanden og af en opmærksom og lydhør leder. Medarbejderne ser frem til at komme på akutuddannelse i 2021.
Årets tema: Rehabilitering	To besøgte borgere har erfaring med tidsbegrænset rehabiliteringsforløb, heraf er den ene borger afsluttet med god effekt. Den anden borger har været i et rehabiliteringsforløb i to uger efter en større operation, men kan allerede mærke let fremgang i sit almene funktionsniveau. Medarbejderne reflekterer med stort engagement over rehabiliterende tilgange i samarbejdet med forskellige borgere og giver eksempler på, hvordan flere borgere ved en fælles og målrettet indsats er blevet helt eller delvist selvhjulpne. Medarbejderne har tydeligt fokus på borgernes mestringsevne og ressourcer og beskriver ligeledes, hvordan disse inddrages i daglig praksis. Oplevelsen er, at langt de fleste borgere helst selv vil klare mest muligt, og derfor med få undtagelser er motiverede for hjælp til selvhjælp. Borgerne følges og støttes tæt i forløb efter SEL § 83a, og medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde og strukturen i de enkelte forløb, hvor gruppens ergoterapeut oftest har første samtale med borger omkring ønsker og drømme for forløbet. Terapeuten deltager ligeledes på de faste refleksionsmøder, hvor opfølgning og evaluering drøftes og dokumenteres.

2.1 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.



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