



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Midtjysk Pleje & Erhverv
Privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen
2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt tilsyn, som BDO har foretaget og varslet med en dag før ankomst. Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete leverandør.

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. Se vurderingsskala.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om leverandøren

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Midtjysk Pleje, Gl. Stationsvej 3, 1 th., 8940 Randers SV

Leder: Annemette Andersen

Antal besøgte borgere: Fire borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. november 2024, kl. 08.00 - 14.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Teamleder
- Fire borgere
- Fire medarbejdere
- To pårørende

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder og teamleder, der oplyser om den ledelsesmæssige organisering. Teamleder er ansvarlig for den daglige drift, og leder, der også er medejer af virksomheden, fordeler sin tid imellem virksomhedens i alt tre matrikler. Midtjysk Pleje er foruden at være godkendt til fritvalgsleverandør i Randers Kommune også leverandør for Viborg Kommune og Favrskov Kommune.

Ledelsen oplyser om en stigning i borgergrundlaget i Randers Kommune, og de betjener aktuelt cirka 300 borgere, fordelt på 17 dagvagtsruter, hvoraf tre er rengøringsruter, samt fire aftenvagtsruter og en nattevagtsrute. Leverandøren har netop ansat en social- og sundhedsassistent, og håber på sigt at kunne levere flere delegerede sundhedslovsydelser, som aktuelt er begrænsede.

Ledelsen oplyser, at dokumentationen er et kontinuerligt fokusområde, og medarbejderne har tidligere på året gennemgået journaler på alle borgerne ift. servicelovsindsatser. Dertil har leverandøren opgraderet med endnu en Nexus-ansvarlig, så der pt. er tre i medarbejdergruppen, der alle har gennemført kommunens Nexus-undervisning. Ledelsen oplyser, at Nexus-ansvarlige forestår undervisning og sidemandsoplæring af alle medarbejderne, ligesom de tre gange årligt underviser medarbejderne på personalemøder, og i det daglige står til rådighed for sparring til kolleger.

Medarbejdergruppen er, ifølge ledelsen, stabil, og korttidsfraværet ligger lavt. Aktuelt er to medarbejdere langtidssygemeldte, hvilket ikke er af arbejdsrelaterede årsager, og faste afløsere er sat ind på de berørte ruter. Ledelsen tilkendegiver, at ingen stillinger er vakante, og ledelsen oplever generelt stor søgning ved stillingsopslag til ledige stillinger, ligesom de løbende modtager uopfordrede ansøgninger.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen.

1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre handlingsanvisninger hos en konkret borger med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til personlig pleje i dagtimerne.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne, i samarbejde med hjemmesygeplejen, at sikre opfølgning og løbende evalueringer på faglige indsatser, og at teamleder fortsat har blik for at sikre et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på borgerudsagn vedrørende ønske til ændret tidspunktet for hjælpen i weekenderne.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at samtlige medarbejdere overholder håndhygiejniske retningslinjer.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje og praktisk hjælp Midtjysk Pleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget fire stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres med fokus på kontinuitet og i tæt samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

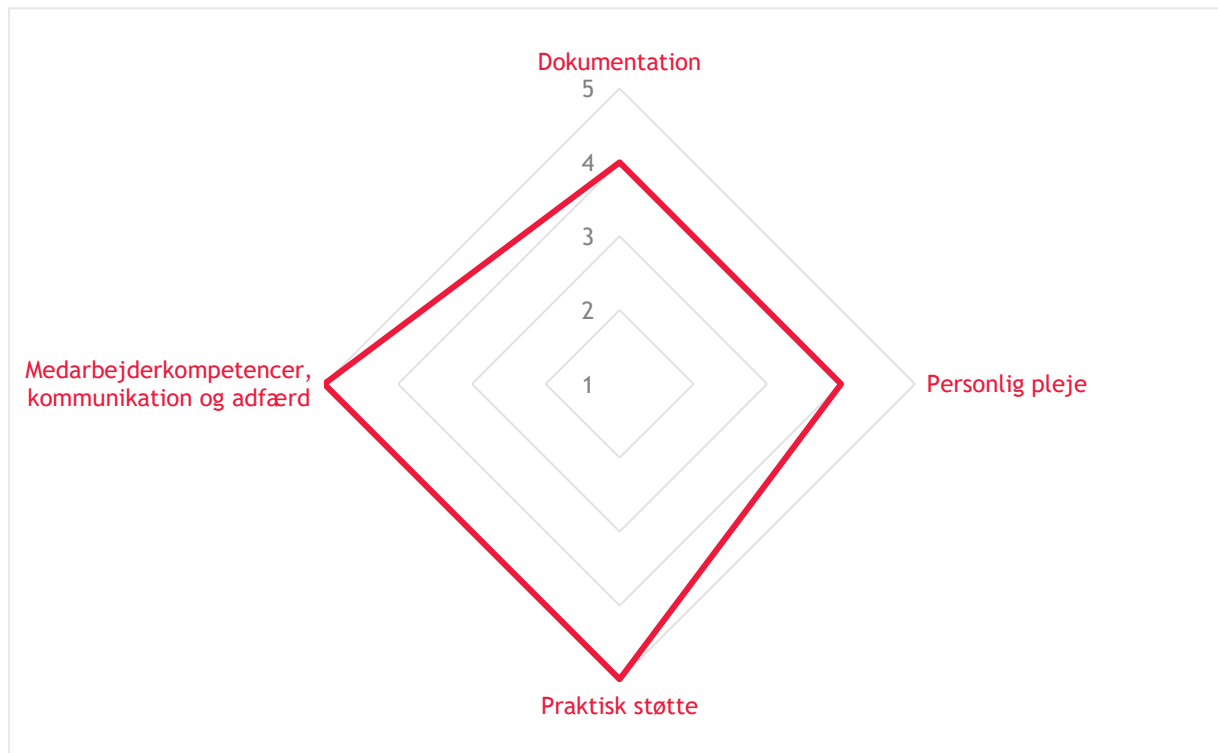
Tilsynet har afdækket enkelte mangler i dokumentationen, ligesom et borgerudsagn, omhandlende tidspunkter for hjælpen i weekenden, har givet anledning til en anbefaling. Dertil er der givet en anbefaling vedrørende efterlevelse af håndhygiejniske retningslinjer.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats af såvel leder som medarbejdere.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne arbejder målrettede med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab, og som understøtter kvaliteten af de faglige indsatser/visiterede ydelser i daglig praksis. Medarbejderne redegør for ansvars- og rollefordeling vedrørende dokumentationspraksis, hvor borgernes kontaktpersoner har det overordnede ansvar for at sikre opdaterede borgerjournaler. Dertil understøttes medarbejderne af leverandørens Nexus-ansvarlige ift. den løbende ajourføring af dokumentationen. Medarbejderne oplyser, at teamleder ved opstart af nye borgere opretter handlingsanvisninger, og kontaktperson sikrer herefter udfoldelse af dokumentationen i takt med, at medarbejderne opnår indsigt i, hvordan ydelserne skal leveres ud fra borgerens ønsker og behov.

Dokumentationen er gennemgået for fire borgere med teamleder.

Dokumentationen er overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger udfoldelse af hjælpen til nedre hygiejne i dagtimerne samt hjælp til påsætning af personlige hjælpemidler, herunder høreapparater. "Borgers hverdag" er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, og funktionsevnetilstande foreligger ajourført og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Relevante helbreds-tilstande er opdaterede, og der er fulgt op på faglige indsatser, fraset i et enkelt tilfælde vedrørende en borgers hudproblemer og behandling med medicinsk creme. Handleanvisninger foreligger på samtlige delegerede sundhedslovsydelser, og 'den røde tråd' er tydelig i den samlede dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager, som svarer til deres behov, og som borgerne tilkendegiver primært leveres af faste medarbejdere. Borgerne oplever fleksible medarbejdere, der inddrager borgerne i deres ønsker og vaner. En borger roser medarbejderne for altid at imødekomme borgerens behov for fleksible tidspunkter for hjælpen på dage, hvor borgeren har aftaler ud af huset. En anden borger udtrykker generel tilfredshed med hjælpen, fraset i weekenderne, hvor hjælpen ofte modtages meget sent, hvilket borgeren er frustreret over. Borgerudsagn er drøftet med ledelsen, der vil følge op. To pårørende tilkendegiver særskilt oplevelsen af en kvalificeret pleje og støtte til deres kære, og de oplever sig velinformerede og inddragede, ligesom de er trygge ved hjælpen.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg gennem kontaktpersonordning og faste kørelister, udarbejdet af teamleder. Medarbejderne orienterer sig forud for borgerbesøg i dokumentationen, og de beskriver et velfungerende samarbejde med teamleder, der er lydhør ved behov for fx omrokering af besøg. Medarbejderne redegør desuden for løbende faglige drøftelser og intern sparring, som primært foregår telefonisk og på dage ved indmøde på kontoret. Ifølge medarbejderne bidrager de faste køreruter til kontinuitet og til et

godt borgerkendskab, som sikrer, at de kan reagere på selv små ændringer hos borgerne. Hertil beskriver medarbejderne, hvordan de inddrager sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i kerneydelsen, fx vedrørende ernæringsindsatser og mobilisering.

Ved ændringer i borgernes habituelle tilstand kontaktes hjemmesygeplejen. Medarbejderne beskriver et generelt velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, dog har medarbejderne flere gange oplevet ikke altid at blive imødekommet ved borgerrelaterede henvendelser. Medarbejderudsagn er drøftet med ledelsen, der tilkendegiver at være bekendt med problematikken. Ledelsen oplyser at være i løbende dialog med kommunen, og at de generelt oplever en positiv udvikling i samarbejdet. Dertil oplyser medarbejderne om et nyt tiltag vedrørende medarbejdernes deltagelse i kommunens DTR-møder, som, ifølge medarbejderne, understøtter en helhedsorienteret indsats til borgerne, ligesom det styrker det tværfaglige samarbejde.

Medarbejderne reflekterer over, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i plejen, hvor borgernes dagsform og ressourcer indtænkes i medarbejdernes motiverende tilgang. Dertil oplyser medarbejderne, at et godt borgerkendskab sikrer den målrettede rehabilitering via fx inddragelse af borgernes livshistorier og betydningsfulde hændelser.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning at tilsynet observerer to medarbejdere med armbåndsurl i en borgers hjem.

2.3.3 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de ydes til både rengøring og praktiske opgaver, såsom vasketøj, anretning af mad og væske eller skift af sengelinned. Dertil oplyser borgerne, at hjælpen ydes effektivt med stor stabilitet og stort set altid af de samme faste medarbejdere.

Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør for, at de faglige indsatser understøtter de visiterede ydelser. Medarbejderne redegør for, hvordan der i videst muligt omfang tages hensyn til borgernes ønsker, og hvordan de motiverer borgerne til at anvende egne ressourcer og at deltage i mindre praktiske gøremål, såsom afstøvning og skift af sengelinned.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper ift. skift af handsker og klude samt korrekt rækkefølge fra rent mod urent.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil, herunder borgernes hjælpemidler.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangstone og adfærd fra medarbejderne, og flere borgere og pårørende fremhæver medarbejderne for altid at udvise venlighed og omsorg. Medarbejderne beskrives af borgerne som engagerede og interesserede i, at borgerne trives og er velbefindende.

Medarbejderne redegør for, hvordan en respektfuld og ligeværdig kommunikation vægtes i samspillet med borgerne, samt hvordan kommunikationen afstemmes individuelt ift. jargon, adfærd og borgernes kognitive formåen.

Medarbejderne redegør for et godt internt samarbejde i medarbejdergruppen, som er præget af stor opmærksomhed og omsorg for hinandens trivsel og med plads til hinandens forskelligheder, og hvor det altid er legalt at spørge om hjælp. I den forbindelse tilkendegiver medarbejderne at være gode til at udnytte og trække på hinandens kompetencer, som både består af sundhedsfaglige og pædagogiske kompetencer. Dertil oplever medarbejderne gode kollegiale rammer med plads til lydhørhed efter en hektisk dag. Medarbejderne har ikke oplevet forrået adfærd blandt kollegaer, hvilket i høj grad tilskrives et godt internt samarbejde samt en kultur, hvor det er legalt at sige fra i komplekse borgerforløb. Ved behov foretages der omrokering i planlægningen, og medarbejderne oplever en lydhør ledelse, der står til rådighed, når medarbejderne har behov for sparring eller omsorg. Ledelsen udviser også fleksibilitet vedrørende planlægningen, som indimellem påvirker medarbejdernes arbejdsmiljø.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til målgrupperne og opgavernes kompleksitet, hvilket et stabilt fremmøde samt succes med rekruttering og fastholdelse understøtter.

Ledelsen redegør for, at kompetenceudvikling tilbydes løbende igennem praksisnær vidensdeling og kursustilbud i relevante faglige emner. Medarbejdere har bl.a. deltaget i kursus vedrørende forflytninger og førstehjælp, ligesom leverandøren tilbydes deltagelse i Nexus-kurser udbudt af Randers Kommune. Derudover tilbydes medarbejderne bl.a. undervisning i faglige emner af sundhedsfaglig koordinator fra Midtjysk Pleje, og de har mulighed for indflydelse på valg af emner.

Ledelsen oplyser om en nylig ansættelse af en social- og sundhedsassistent, der på sigt skal have ansvar for oplæringen i delegerede sundhedslovsydelser, hvilket lige nu foregår med hjælp fra en social- og sundhedsassistent fra Viborggruppen. Implementering af MySkills er endnu i sin spæde opstart, grundet udfordringer med at komme på kommunens netværk. Derfor anvender leverandøren fortsat papirkemaer, men de forventer i snarlig fremtid at kunne overgå til den elektroniske version ift. kompetenceskemaer.

Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til opgaverne, og de har løbende muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling i praksis. Medarbejderne fremhæver, at de i det daglige trækker på hinandens kompetencer ved behov for sparring eller vidensdeling, herunder nøglepersoner i fx forflytning og Nexus. Ved tvivlsspørgsmål og kvalitets sikring af indsatserne anvender medarbejderne deres dropboks, som indeholder leverandørens egne instrukser og procedurer. Dertil oplyser medarbejderne om opstart i brugen af MyMedCards, som aktuelt er under implementering. To gange årligt afholdes der personalemøder, og ifølge medarbejderne altid med faglige input som de oplever inspirerende.

Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i den direkte kontakt såvel som i omtalen af borgerne.

2.3.5 Årets tema

<p>Pårørendesamarbejde</p> <p>Ingen Score</p>	<p>Vurdering:</p> <p>Borgerne oplyser, at deres pårørende involveres i det omfang, borgerne ønsker det, og de beskriver et generelt godt samarbejde mellem medarbejderne og pårørende. Tilsynet har talt med to pårørende, som generelt oplever imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere, og de udtrykker tillige tilfredshed med informationsniveauet og inddragelse i deres kares forløb.</p>
--	--

Ledelsen beskriver vigtigheden af imødekommelse og inddragelse af pårørende på en anerkendende måde, samt hvordan både ledelse og medarbejdere i mødet med pårørende har opmærksomhed på etablering af et godt og tillidsfuldt samarbejde. Ved opstart af nye borgere vægtes der et højt informationsniveau, og pårørende inviteres til deltagelse i opstartsmøde i det omfang, borgerne ønsker det. Ifølge teamleder bidrager opstartsmøderne til gode drøftelser og forventningsafstemning i samarbejdet med både borgere og pårørende.

Medarbejderne beskriver, hvordan pårørende inddrages i borgernes forløb under hensyntagen til pårørendes ressourcer. Ved opstart af nye borgere er medarbejderne meget opmærksomme på at forventningsafstemme med pårørende, hvilket, ifølge medarbejderne, er kontaktpersonens ansvar. Dertil er det overvejende kontaktpersonen, der har den løbende dialog og sparring med pårørende. Medarbejderne kommer med eksempler på samarbejde med pårørende, fx vedrørende indkøb og observationer omkring borgernes væske- og ernæringsindtag. I den forbindelse er medarbejderne meget opmærksomme på pårørendes situation, og de har forståelse for, at pårørende kan være i en krisesituation, hvorfor der tages højde for dette i samarbejdet.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Randers 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

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