



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Område Syd - Distrikt Lindevænget
Kommunal leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen
2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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 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



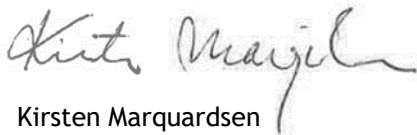
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@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: Distrikt Lindevænget, Nellemann Hospitalsgade 8A, 8900 Randers C

Leder: Line Juhl
Områdeleder: Bente Fisker

Antal besøgte borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 18. december 2023, kl. 08.00 - 13.45

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Områdeleder
- Distriktssygeplejersken
- To medarbejdere
- Fire borgere
- En pårørende

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til områdeleder og distriktssygeplejersken om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med områdeleder, som den seneste uge har varetaget ledelsen af medarbejdergruppen, da leder er fraværende. Områdeleder oplyser, at leverandøren på tilsynsdagen er ramt af syv sygemeldinger i dagvagten, som er løst med omlægninger af rengøringer til senere på ugen samt rekvirering af afløsere, ligesom planlægger på dagen er med i plejen.

Ifølge områdeleder har den ledelsesmæssige opmærksomhed været rettet mod at understøtte den udviklingsproces, som leder satte retning for tidligere på året. Processen har omfattet rammesætning og struktur for den daglige koordinering af de faglige indsatser samt fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø. På det faglige område er der arbejdet med dokumentationspraksis, mens bevågenheden på arbejdsmiljøet har handlet om arrangerede trivselsdage for medarbejderne med drøftelser om den gode kommunikation. Områdeleder beskriver en positiv udvikling i trivslen blandt medarbejderne, og hun oplever, at medarbejderne generelt udviser en god tone og hjælpsomhed, og at de er engagerede i den løbende udvikling. Derudover har leder arbejdet på at nedbringe leverandørens tidligere høje sygefravær og forbruget af eksterne vikarer, bl.a. ved tæt opfølgning af medarbejdernes sygefravær og ved at rekruttere eget afløserkorps.

Områdeleder oplyser, at borgerunderlaget stigende, og aktuelt betjener leverandøren 275 borgere, hvorfor flere nye kollegaer er ansat. Ifølge områdeleder er borgersammensætningen præget af stor bredde, og de tæller, ud over borgere med almene fysiske og/eller kognitive svækkelser, også borgere bosat på bosteder samt borgere med misbrug.

Områdeleder er ikke bekendt med deciderede udfordringer eller klager, men hun bemærker, at tyveri af leverandørens cykler ofte medvirker til store frustrationer i dagligdagen.

Medarbejdersituationen er kendetegnet ved et sygefravær, som fortsat er i den høje ende, trods et fald det seneste år. Aktuelt er korttidsfraværet påvirket af årstidens virusinfektioner, som florerer blandt medarbejderne. To medarbejdere er langtidssygemeldte, og områdeleder oplyser om tre vakante stillinger, heraf en stilling på aftenholdet.

1.2 Opfølgning

Distriktssygeplejersken og medarbejderne redegør for opfølgning på sidste års tilsyns anbefalinger. Disponenterne har arbejdet målrettet på at udarbejde ruter med afsæt i kontaktpersonsordningen, ligesom der er indført en struktur for afvikling af daglig triage på aftenholdet, svarende til triage i dagtimerne.

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, at medarbejderne opdaterer og udfylder handleanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til pleje og praktisk støtte.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde punkterne motivation og mestring under feltet "Borgers hverdag" i alle tilfælde samt at opdatere enkelte funktionsevnetilstande hos en konkret borger.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent relaterer observationsnotater til relevante tilstande, og at de sikrer notater, jf. handlingsanvisninger.
4. Tilsynet anbefaler, at distriktssygeplejersken sammen med social- og sundhedsassistenterne opretter handlingsanvisninger, svarende til de delegerede indsatser.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen, at alle medarbejdere er introducerede til opgaverne, og at de sikrer udførelse og opfølgning på faglige indsatser.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på at understøtte en konsekvent anvendelse af plastforklæder, jf. retningslinjerne.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og at sikre, at medarbejderne ikke deler u hensigtsmæssige oplysninger om sygefraværet i medarbejdergruppen, og at ledelsen fortsat har en bevågenhed på medarbejdernes indbyrdes kommunikation og trivsel.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Område Syd, Distrikt Lindevænget. 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 fortsat er i en positiv udvikling, og at det er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse. Leverandøren har arbejdet målrettet på at understøtte kontinuitet ved levering af kerneydelsen, og der er fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres i tæt samarbejde med borgerne. Dog udløser et borgerudsagn en anbefaling i forhold til at sikre, at afløserne er grundigt introducerede til opgaverne.

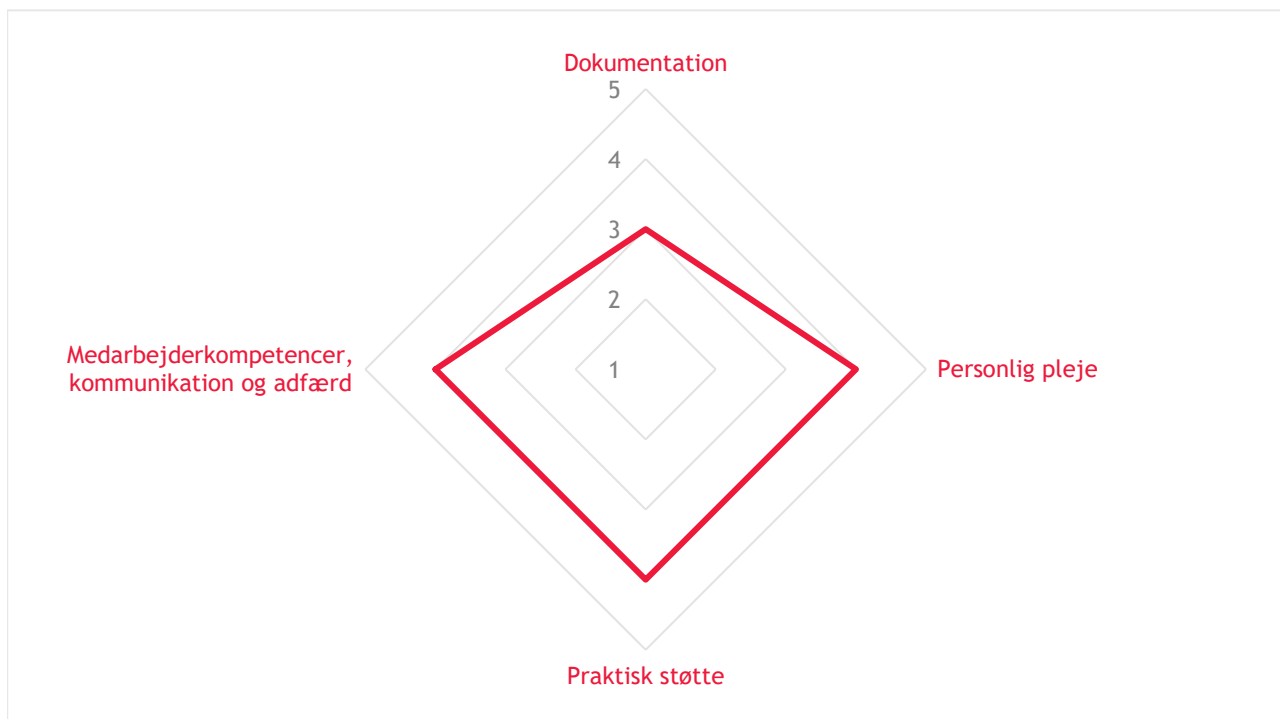
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i plejen og den praktiske hjælp. Tilsynet vurderer samtidig, at dokumentationspraksis stadig udgør et udviklingsområde pga. tilsynets afdækkede mangler, ligesom anbefalinger er udløst i relation til medarbejdernes anvendelse af værnemidler og kommunikation.

Tilsynet har i alt givet syv anbefalinger, som retter sig imod alle temaer, frasat årstemaet, og det er tilsynets vurdering, at manglerne ville kunne udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats

2.2 Scoret

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: 3

Vurdering:

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter borgernes faglige indsatser/visiterede ydelser samt kvaliteten i den daglige praksis. Medarbejderne oplyser, at det er alle medarbejderes ansvar at sikre en opdateret borgerjournal, hvor social- og sundhedsassistenterne og distriktssygeplejersken er ansvarlige for det sundhedsfaglige område. Dokumentationen er gennemgået med distriktssygeplejersken for fire borgere.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos tre borgere beskrivelser af hhv. hjælpen til bad, til den personlige pleje i aften timerne samt opdatering vedrørende en borgers aktuelle ernæring. Feltet "Borgers hverdag" er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, dog savnes udfyldelse af punktet motivation i tre tilfælde og punktet mestring i to tilfælde, og en borgers livshistorie mangler. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er oprettede og ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau og indsatser, fraset enkelte funktionsevnetilstande hos en borger. Der ses handlingsanvisninger på delegerede sygeplejeydelser. Dog savnes en handlingsanvisning vedrørende en borgers vejning, ligesom en enkelt måling ikke er udført. Tilsynet bemærker relevante observationsnotater, hvor en del observationsnotater ikke er relaterede til relevant tilstand.

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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med de ydelser, de modtager, og som hos to borgere primært leveres af kendte og faste medarbejdere. En borger har dog oplevelsen af, at ikke alle afløserer kender til opgaverne hos borgeren, hvilket medvirker til utryghed. Udsagn er videreformidlet til områdeleder.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg via strukturerede morgenmøder, løbende faglig sparring og orientering i dokumentationen. Social- og sundhedsassistenterne triagerer dagligt borgerne fra morgenstunden ud fra forværringsnotaterne, hvilket også sker på aftenholdet. Medarbejderne oplyser desuden, at disponenterne har brugt meget tid på at udarbejde ruter med fokus på at sikre kontinuitet for borgerne. Medarbejderne redegør for daglige dialoger med borgerne mhp. at understøtte borgernes individuelle ønsker og rutiner, fx til døgnrytme. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, som fx udfører TOBS, eller som fagligt vurderer behov for inddragelse af hjemmesygeplejen eller lægen. Ifølge medarbejderne er samarbejdet med hjemmesygeplejen velfungerende, bl.a. deltager de også i DTR-møderne, som afholdes en gang ugentligt i hvert team. Distriktssygeplejersken er tovholder på afviklingen af DTR-møderne, hvor relevante samarbejdspartnere, såsom visitator og ernæringspecialist inviteres ved relevans for borgernes mål eller problemstillinger.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, bl.a. i form af opmærksomhed på hygiejne og ved at sikre og vejlede borgerne i rette ernæring.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, og at de har fokus på at inddrage borgernes ressourcer i den daglige pleje, ligesom distriktsterapeuten deltager på borgerbesøg, og bidrager med vejledning eller rekvirering af hjælpemidler.

Tilsynet observerer, at borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.

I vurderingen af temaet vægtes manglerne i dokumentationen, som kan påvirke kvaliteten i leveringen af kerneydelsen.

2.3.3 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj og anretning af mad. Borgerne oplyser, at medarbejderne kommer som aftalt, og at de er tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte.

Den praktiske støtte leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for, hvordan den praktiske hjælp ydes i et samarbejde med borgerne, og medarbejderne inddrager borgernes ressourcer i videst muligt omfang. Medarbejderne giver bl.a. eksempler på, hvordan den praktiske hjælp deles op mellem borgeren og medarbejderen i forbindelse med anretning af mad, og de reflekterer over, at samarbejdet ofte medvirker til en god indbyrdes samtale.

Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. anvendelse af handsker og overtrækssko. Medarbejderne tilkendegiver dog, at medarbejdernes konsekvente brug af plastforklæder, jf. retningslinjerne, fortsat er i proces, men det har været, og er et fokusområde hos leverandøren.

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

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Dog er en borger i dag af en medarbejder blevet oplyst om, at der er syv sygemeldinger i medarbejdergruppen, og at rengøringerne på dagen derfor er aflyst. Borgeren er derfor blevet bekymret over, om dennes planlagte rengøring sidst på ugen udføres, hvilket er videreformidlet til områdeleder.

Områdeleder oplever, at medarbejderne generelt er opmærksomme på at udvise en professionel adfærd og kommunikation i samspejlet med borgerne

Medarbejderne er opmærksomme på, at kommunikation og adfærd til borgerne er respektfuld og anerkendende samt tilpasset den individuelle situation og relation. Ledelse og medarbejdere har desuden opmærksomhed på at foregribe forråelse ved at have fokus på hinandens omgangstone og omtale af borgerne, ligesom medarbejderne har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen. I den forbindelse nævner en medarbejder, at dette er gjort i et tilfælde, hvor leder har fulgt op med pågældende medarbejder.

Områdeleder vil, ud fra sit kendskab til medarbejdergruppen, vurdere, om medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, og at der er et fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer. Ifølge områdeleder tæller medarbejdergruppen 51 medarbejdere, som overvejende er SOSU-personale, samt distriktssygeplejerske og distriktsterapeut, ligesom der er ansat ufaglærte medarbejdere, ud over.

Medarbejdernes kompetenceudvikling understøttes bl.a. af distriktssygeplejersken, som via kompetenceafklaring og efterfølgende oplæring sikrer medarbejdernes basiskompetencer, bl.a. inden for medicin og delegerede sundhedsopgaver. Derudover bidrager DTR-møder til faglige drøftelser. Ifølge områdeleder har de kommunale kursus-tilbud i 2023 været begrænsede, mens der i 2024 åbnes op for nye kurser, bl.a. inden for demensområdet. Dog har medarbejderne gennemført obligatoriske forflytningskurser og vejlederkursus.

Medarbejderne føler sig fagligt rustede til opgaverne, og de er blevet oplærte i delegerede ydelser af distriktssygeplejersken eller social- og sundhedsassistenter. Derudover fremhæver medarbejderne den daglige sparring og vidensdeling på DTR-møderne, ligesom det nye tiltag med et fagligt møde hver 14. dag opleves som positivt. På DTR-møderne inviteres relevante samarbejdspartnere, fx har sygeplejersken fra Perron 4, som er et værested for socialt belastede borgere, deltaget for at bidrage til viden om motivation og tilgange til borgere med misbrug. Af øvrige mødefora nævnes personale- og assistentmøder. En medarbejder ytrer dog ønske om monofaglige møder for hjælpergruppen, hvilket drøftes ved afrapporteringen, hvor distriktssygeplejersken oplyser, at dette er afprøvet tidligere på året flere gange uden den store tilslutning fra hjælpergruppen, hvorfor det nye tiltag med fagligt møde ses som et alternativt tilbud.

Medarbejderne har ikke deltaget på nogle kurser, og de er ikke bekendte med kollegaers deltagelse i kurser, ud over at tillidsrepræsentanten har været på fagligt kursus.

Introduktion af nyansatte sker med følgedage og via et introduktionsprogram, hvor undervisning bl.a. foretages af distriktssygeplejersken. Ifølge medarbejderne er samarbejdet i medarbejdergruppen blevet bedre, dog er der stadig en smule ”snakken i kroge”, som til tider kan påvirke samarbejdet og trivslen.

Tilsynet observerer på et borgerbesøg en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i medarbejderens kontakt med en borger.

Leverandørens vakante stillinger og langtidssygemeldinger tillægges betydning i den samlede score for temaet.

2.3.5 Årets tema

Velfærds- teknologi

Ingen Score

Områdeleder er bekendt med, at leverandøren benytter sig af velfærdsteknologiske løsninger i form af ”Vitacom” skærme, som anvendes til skærmopkald vedrørende hjælp til medicinindtag eller tryghedstilsyn. Ifølge områdeleder skal leverandøren i nærmeste fremtid til at afprøve medicinrobotter hos relevante borgere.

Medarbejderne redegør ligeledes for anvendelsen af ”Vitacom” skærme, og hvordan opkald via skærm understøtter pleje- og omsorgsydelser. Medarbejderne reflekterer desuden over, at skærmopkaldene også medvirker til, at borgerne har en øget frihed, og at de er uafhængige af ventetid ift. fysiske besøg fra medarbejderne. Samtidig udtrykker medarbejderne utryghed ved, at deres fulde navn oplyses ved skærmopkald, og de finder ikke videreformidlingen af deres navn hensigtsmæssig. Medarbejderudsagnene er videreformidlet til områdeleder, som udtrykker forståelse for medarbejdernes utryghed.

Medarbejderne nævner derudover velfærdsteknologiske løsninger, såsom telefon og iPads, men de tilkendegiver, at drøftelser vedrørende velfærdsteknologi ikke fylder meget i hverdagens praksis.

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.
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.

