



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Fritvalgsområdet
HTSH-teamet

Uanmeldt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: HTSH-teamet, Hyrdehøj Stræde 2, 4000 Roskilde
Leder: Lisbeth Juel-Jensen
Antal besøgte borgere: 4
Dato for tilsynsbesøg: Den 28.september 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Ledelsen• Fire borgere• Fire medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, HTSH-teamet. 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 og overordnede vurdering, at leverandøren er en særdeles velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er meget tilfredse med den rehabiliterende og samlede indsats.

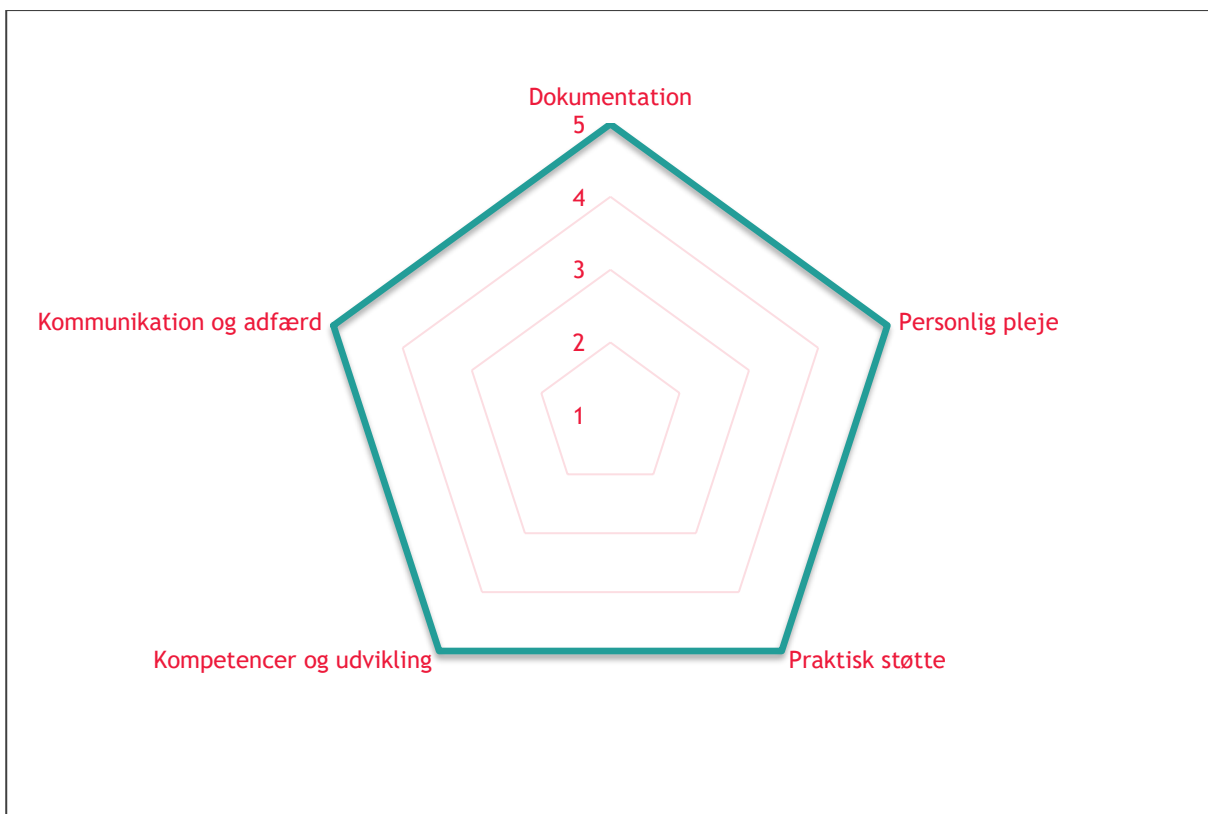
Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren til fulde lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp og den rehabiliterende indsats leveres med en meget høj faglig kvalitet.

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 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet er indledt med ledelsen.</p> <p>Siden sidste tilsyn er ledelsen nu organiseret med tværfaglige kompetencer, og derudover er ledelsesområdet udvidet med akutteamet og palliativt team. Som en del af den fortsatte udvikling af den faglige kvalitet er der ansat en kvalitetssygeplejerske, som blandt andet skal have fokus på UTH, den styrkede rehabiliteringsindsats og hygiejne. Ligeledes som en del af udviklingen af den faglige kvalitet, og for at imødegå den stigende kompleksitet hos de borgere, der tilknyttes, er der opstartet undervisning/sideløbende implementering i personcentreret omsorg. Formålet er at styrke medarbejdernes kommunikation og tilgang, og dermed understøtte borgerne i at sætte mål. Målgruppen er over tid ændret, hvor der er flere og flere borgere med kognitive udfordringer, så nu er det kun borgere med svær demens sygdom, som vurderes ikke at kunne profitere af tilbuddet eller ikke ville kunne rumme indsatsen, der ekskluderes.</p> <p>Projekt STYRK er afsluttet med et styrket fokus på samarbejdet med visitation og på overgange mellem sektorer og kommunens forskellige tilbud. Der er blandt andet faste arbejdsgange for samarbejdet med hjemmepleje og plejecentre, og HTSH-temaet arbejder fortsat med fast struktur for forløb. Derudover varetages nu også GOP (genoptræningsplaner fra sygehuset) på størstedelen af de borgere, der udskrives med en sådan plan.</p> <p>Som et led i at understøtte sammenhængen i forløb har der været en yderligere indsats for at sikre den røde tråd i dokumentationen.</p> <p>Ledelsen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen, samtidig med, at også teamets funktion blev udvidet til at skulle løse opgaver til borgere i eget hjem, som enten var smittet med COVID-19 eller som på mistanke var lægehenvist til test. I starten blev opgaven løst af et særskilt team, som blev oplært i brug af værnemidler og hygiejne, hvor det nu er udviklet til, at alle medarbejdere i temaet kan løse opgaven. Borgerne kommer akut ind i HTSH-teamet, hvilket kræver stor fleksibilitet i planlægningen.</p> <p>Der er gennemsnitlig 85-90 borgere i forløb med til- og afgang på gennemsnitlig 15 borgere om ugen.</p>
Opfølgning
Tilsynet vurderer, at der arbejdes systematisk med faglig udvikling, herunder kommunikation, og Corona situationen har givet et ekstra fokus på hygiejniske principper.

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling og en overordnet struktur på, hvordan en borger startes op tværfagligt i teamet med sygeplejefaglig udredning og rehabiliteringsplan. Alle har ansvar for løbende at dokumentere, og medarbejderne redegør for, at det blandt andet sker på de tværfaglige møder, f.eks. på triagemøder, og når borgerne evalueres midtvejs, samt når der ellers er afvigelser/ændringer. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en meget høj og professionel standard og har få mangler. Der foreligger generelle oplysninger på tre borgere med helbredsoplysning, ressourcer, mestring, motivation osv., hvor dette delvist er udfyldt for en borger. På alle borgere er der udfyldt rehabiliteringsplan og diverse vurderinger og målinger, dog mangler der hos en borger en enkelt opdatering i en rehabiliteringsplan. Der er udfyldt tilstande med indsatsmål og handlingsanvisninger. Der ses generelt sammenhæng i dokumentationen, hvor journalens forskellige elementer er relaterede. Borgernes behov for pleje, omsorg og rehabilitering er beskrevet specifikt og handlevejledende i døgnrytmeplanen og er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats. Der er særlige oplysninger, f.eks. i forhold til indsatser i forhold til kognitive problemstillinger eller praktiske oplysninger med stor betydning for borgerne.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen, at det igangværende systematiske fokus på dokumentation fastholdes med opdatering af planer.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager alle en rehabiliterende indsats og relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med indsatsen, og flere nævner, at de synes, at HTSH-tilbuddet er en fantastisk service. Alle borgere oplever god effekt af deres forløb efter SEL § 83a, hvor en borger også fortæller, at de rette hjælpemidler har givet borger tryghed til selv at kunne klare badet.</p> <p>Borgerne er velsoignerede.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret og med stor faglig indsigt redegøre for rehabiliteringsindsatsen og det tværfaglige samarbejde samt for pleje og omsorg til borgerne. Rehabilitering til den enkelte borger er tilrettelagt ud fra borgers ønsker og funktionsniveau, og afhængig af indsatsen, får borger hjælp af de rette kompetencer, ofte i et tværfagligt set up. Alle forløb følger en fastlagt struktur. Overblikket ses på en tavle i grupperummet. Der er daglige triagemøder og gennemgang af alle borgere. Den daglige planlægning tager højde for borgernes aktuelle tilstand, relationer, opgaver og kompetencer.</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>Tre borgere modtager praktisk støtte, og i et hjem er det pårørende, som varetager opgaven. Borgerne er meget tilfredse med den støtte, der ydes, og to borgere oplever, at træning og støtte er med til, at de igen er blevet mere selvhjulpne og kan klare flere af de praktiske opgaver igen.</p>

	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for indsatsen, hvor træning og kompenserende støtte tilrettelægges, svarende til borgers mål og funktionsniveau. Den hygiejniske standard i hjemmene svarer til borgernes habitus.</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. Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes er søde, omsorgsfulde, meget positive og imødekommende. En borger udtrykker, at det er hele vejen igennem, at omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Kendskabet og tiden til at lytte til deres behov vægtes højt, hvor det er afgørende at få skabt tilliden fra starten, blandt andet for at kunne motivere borgerne til selv at bidrage aktivt. Dialogen med borgerne er med til at skabe den gode relation samtidig med, at man som medarbejder også er professionel.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplyser, at HTSH-temaet er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer med sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, social- og sundhedsassistenter og med klinisk diætist og farmakonom, som er tværgående for hele rehabiliteringsfunktionen. Teamet har en række mono- og tværfaglige mødefora til at understøtte sammenhængende forløb og fortsat udvikling af den faglige kvalitet. Flere medarbejdere deltager i efter- og videreuddannelse, blandt andet i borgernær sygepleje.</p> <p>Medarbejderne oplever et særdeles godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder - både tværfaglig daglig praksis hos borgerne og i de forskellige mødefora og i samspil med samarbejdspartnere. Der er gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne tilkendegiver, at der er meget gode muligheder for undervisning i konkrete temaer, blandt andet har der været fokus på hygiejne og værnemidler under Coronasituationen.</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 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
Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk