



Tilsynsrapport Roskilde Kommune

Sundhed og Omsorg
Fritvalgsområdet
Hjemmeplejen distrikt 1

Uanmeldt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Distrikt 1, Dronning Margrethes Vej 28, 4000 Roskilde
Leder: Helle Juliussen
Antal besøgte borgere: Fire, en er borger ikke truffet hjemme. Gennemgang af dokumentation: Seks borgere
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. september 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Ledelsen• Fire borgere og en pårørende• 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 Hjemmeplejen Distrikt 1. 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 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 hjælpen til pleje og omsorg.

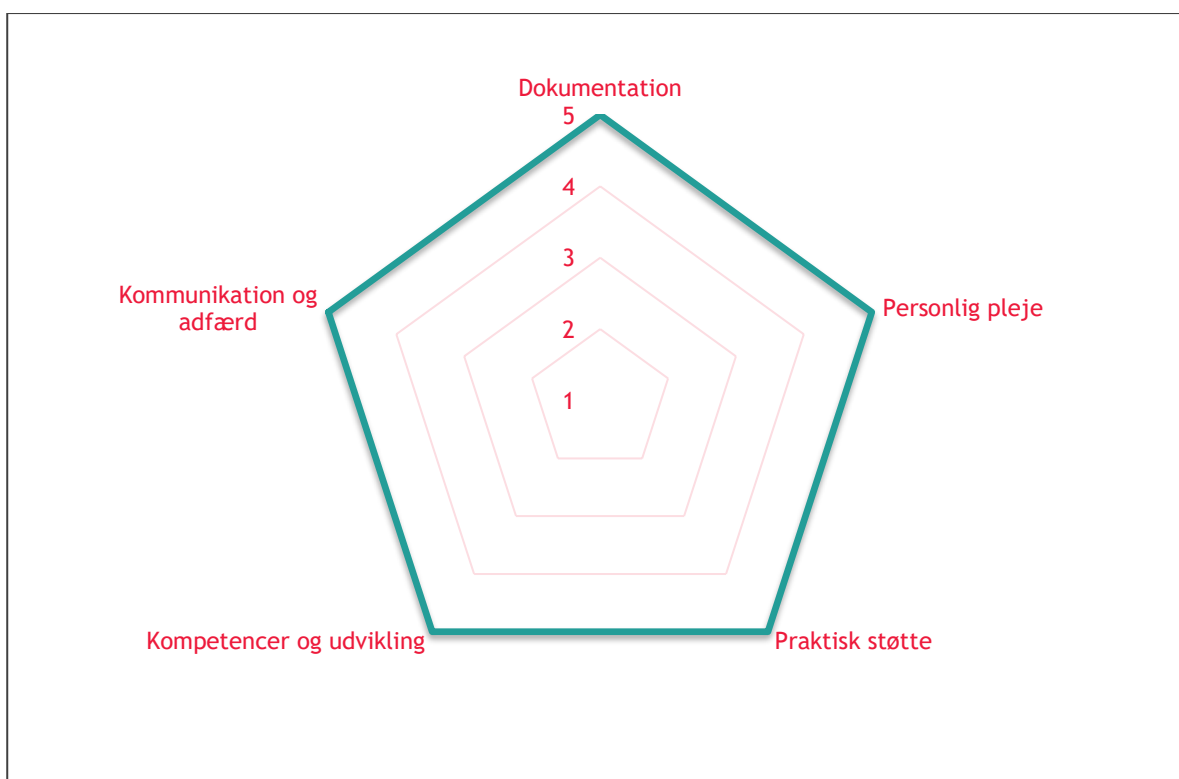
Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og at hjælpen leveres efter en rehabiliterende tilgang. Hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren til fulde lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med 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 bemærkninger og anbefalinger:

Anbefalinger

Der er ikke givet anbefalinger ved dette tilsyn.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Interview med ledelsen

Hjemmeplejedistriktet er omorganiseret i forhold til geografi, og hjemmesygeplejen er nu organiseret i distriktet. Samtidig er ledelseslaget ændret, så der nu er ansat områdeledere for hjemmesygepleje og hjemmepleje med ansvar for afdelingsledere for de forskellige grupper. Derudover har hjemmeplejedistrikterne overtaget nødkaldsfunktion, som nu går direkte til hjemmesygeplejen.

Siden sidste tilsyn er der arbejdet systematisk med dokumentationspraksis, og der er prioriteret en medarbejder til fælles undervisning og sidemandsoplæring, og der skemasættes dokumentationstid til opfølgning og opdatering. Sideløbende har medarbejdere med behov for IT-rygsæk fået denne.

For yderligere at styrke en sammenhængende og helhedsorienteret indsats er der i aftenvagten ansat en planlægger for at sikre delegerede opgaver, samt at der følges op på disse, og planlægger skal desuden være faglig sparringspartner. Som et næste skridt til yderligere at understøtte den faglige kvalitet påtænkes ansættelse af en udviklingssygeplejerske. Distriktet har et demensteam til borgere med en lægefaglig vurdering af demenstilstanden, og et ”psyk”-team til borgere med behov for dette. I forhold til at understøtte indsatsen hos borgere med demens anvendes blandt andet Marte Meo.

Ledelsen oplyser, at rehabiliteringsproceduren er omlagt som følge af besparelse, og distriktet har derfor færre terapeuter ansat, og derudover har en række mødefora været på standby på grund af Corona situationen.

Distriktet har fokus på opfølgning på klager med en tæt dialog med pårørende. Lederne er opsøgende, blandt andet ved at være orienteret på de sociale medier og følger op, hvis der ses indikation på, at der er ting, der ikke fungerer. Desuden er der faste aftaler med nogle pårørende, hvor der er behov for dette.

Distriktet er med i et projekt under Sundhedsstyrelsens rejsehold for værdig ældrepleje med fokus på samarbejde, kommunikation og adfærd for blandt andet at styrke fleksibiliteten i opgaveløsningen.

Ledelsen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen, som har krævet en betydelig informationsindsats, dels på intranet og opslag, men også direkte til medarbejderne ved indmøde. Der har ikke været medarbejdere smittet med COVID-19. Borgere smittet med COVID-19 håndteres af et særligt COVID-team under HTSH. I denne uge opstarter distriktet systematisk test af alle medarbejdere hver sjette uge. Distriktets sygeplejersker er uddannede til test og fritages til opgaves.

Opfølgning

Distriktet har arbejdet målrettet med anbefalinger fra sidste tilsyn og arbejder med initiativer til fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

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 lav 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, men alle skal i princippet kunne anvende systemet fuldt ud. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, f.eks. på triagemøder, og når der ellers er afvigelser/ændringer. Derudover er der skemasat tid til opfølgning, dog med variation i de forskellige grupper, hvor det i en gruppe angiveligt ligger som en del af opgaverne hos borgerne. 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 mindre væsentlige mangler. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgere med helbredsoplysning, dog ses borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller, vaner og livshistorie i varierende grad beskrevet. Der er udfyldt tilstande med handleanvisninger, dog mangler i et enkelt tilfælde opdatering af tilstand og handlingsanvisning i forhold til borgers ernæringstilstand. Der ses generelt sammenhæng i dokumentationen, hvor journalens forskellige elementer er relateret. Borgernes behov for pleje og omsorg 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 risikosituationslægemidler, 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 samt følges op, så der er ensartede rammer for ressourcer til opfølgning.</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 er meget tilfredse med hjælpen og tilkendegiver, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. De er alle trygge ved hjælpen og giver udtryk for, at de er medinddraget i den daglige opgaveløsning og gør så meget som muligt selv. En borger fremhæver at være blevet næsten selvhjulpnen igen efter operation og genoptræning. En enkelt borger oplever, at morgenmaden indimellem kommer for sent i forhold til, hvornår borger står op.</p> <p>Ingen borgere er i aktuelle §83 a forløb.</p> <p>Borgerne er alle velsoignerede, svarende til habitus.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret og med stor faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på kerneopgaven og sundhedsfremme, herunder systematisk opfølgning på borgernes ernæringstilstand. Rehabilitering indgår som en del af den daglige opgaveløsning. Udgangspunktet er, at hjælpen er mindst muligt kompenserende. Der er daglige triagemøder og gennemgang af alle borgere. Kontinuitet og den nødvendige pleje og omsorg sikres med afsæt i døgnrytmeplan og med teamorganisering. Den daglige planlægning tager højde for borgernes aktuelle tilstand, relationer, opgaver og kompetencer. Aktuelt er de tværfaglige rehabiliteringsmøder på standby på grund af Corona situationen.</p>

<p>Tema 3: Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. De borgere, som modtager hjælp til rengøring, er meget tilfredse med hjælpen, dog nævner en borger, at serviceniveauet ikke er tilstrækkeligt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at en del af borgerne får hjælp til rengøring af serviceteamet.</p> <p>De besøgte hjem fremstår med en tilfredsstillende hygiejnisk standard, svarende 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. Omgangstone og adfærd er anerkendende, respektfuld og er præget af tilpas humor.</p> <p>Medarbejderne kan reflekterende redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, og hvor kendskabet og tiden til at lytte til deres behov vægtes højt. 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 distriktet er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer med sygeplejersker, pædagoger, ergo- og fysioterapeut, sundhedsmedarbejdere og en klinisk diætist. Desuden er der enkelte ufaglærte.</p> <p>Medarbejderne oplever et særdeles godt tværfagligt samarbejde med gode sparingsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora. Medarbejderne savner de tværfaglige rehabiliteringsmøder, som dog så småt er ved at starte op igen. Der er gode muligheder for løbende kompetenceudvikling og personlig udvikling. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort i forhold til delegerede opgaver.</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