

TILSYNSRAPPORT ROSKILDE KOMMUNE

SUNDHED OG OMSORG

FRITVALGS OMRÅDET - KOMMUNAL LEVERANDØRER

HTSH TEAMET



Uanmeldt tilsyn

November 2019



1. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

1.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Roskilde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos HTSH teamet. 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 HTSH teamet er en særdeles fungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er meget tilfredse med deres rehabiliteringsforløb.

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

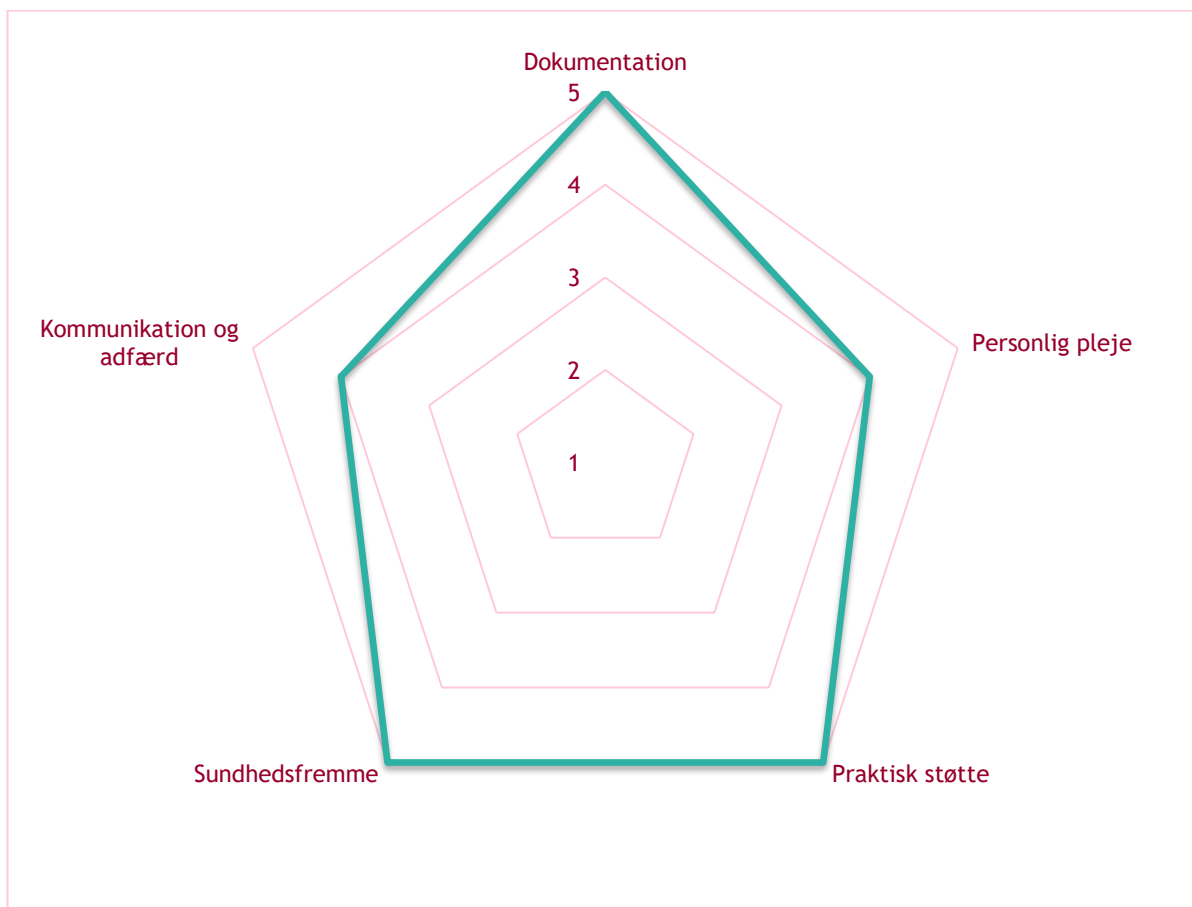
Tilsynet vurderer, at leverandøren til fulde lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp og den rehabiliterende indsats leveres med en særdeles høj faglig kvalitet, og medarbejderne redegør reflekteret for overgange og sammenhængende forløb.

1.2 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.

1.3 VURDERING



1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der følges op på praksis og hygiejniske principper i forhold til medicinadministration.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på konkret sag, hvor borger oplever uhensigtsmæssig kommunikation og at blive afvist i forhold til hjælp til personlig pleje.

1.5 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Siden sidste tilsyn er HTSH Team, sammen med rehabiliteringspladserne på Trekroner, fusioneret ind i en samlet organisering, Akutpleje og rehabilitering. Siden fusionen er der arbejdet fokuseret på overgange mellem rehabiliteringspladser og HTSH Team og på overgangen herfra til hjemmepleje/hjemmesygepleje. HTSH Team modtager borgere fra rehabiliteringspladserne på Trekroner efter sygehusindlæggelser, nye borgere gennem visitationen og borgere fra hjemmeplejen. Teamet får ikke henvist borgere, som er visiteret til plejebolig og heller ikke borgere fra psykiatrien. Der er gennemsnitlig 85-90 borgere i forløb med til- og afgang på gennemsnitlig 15 borgere om ugen.</p> <p>HTSH er organiseret med en afdelingsleder og delt op i to teams, og planlægningen varetages af sygeplejersker i begge teams.</p> <p>Medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat med sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, social- og sundhedsassistenter og en diætist. Sygeplejerskerne er ansvarlige for borgerforløb, og alle forløb køres efter en fast skabelon, f.eks. fra at borgerne udskrives til rehabiliteringspladser på Trekroner og til de visiteres/afsluttes til endeligt tilbud. Det samlede overblik fremgår på oversigtstavle i de to teams. Borgerne drøftes systematisk på ugentlige tværfaglige koordineringsmøder med det formål at følge op, vurdere og sikre fremdrift i forløbet efter rehabiliteringsplan.</p> <p>HTSH Teamet har fået satspuljemidler og er sammen med rehabiliteringspladserne om et projekt "Styrket rehabiliteringsindsats for svage ældre" med det formål at opsamle viden og styrke indsatsen i interne sektorovergange.</p> <p>Dokumentationspraksis har været et konstant fokus i hele 2019 med uddannelse af superbrugere og med løbende sidemandsoplæring. Derudover er der systematisk kompetenceudvikling, blandt andet har alle social- og sundhedsassistenter fået grundlæggende undervisning i rehabilitering og den helhedsorienterede tværfaglige indsats til borgerne. Der arbejdes med læringscaféer i forhold til forløb og arbejdsgange. Derudover deltager en række medarbejdere i geriatrisk efteruddannelse i regionalt regi, og en enkelt sygeplejerske deltager i den nye specialuddannelse i borgernær sygepleje.</p>
Opfølgning
Ingen bemærkninger.

1.6 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Dokumentation Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation fremstår overordnet fyldestgørende. På alle borgere er der helbredsoplysninger, og de generelle oplysninger ses delvist udfyldt omkring borgers ressourcer, mestrings, vaner osv. Der er oprettet tilstande, indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, dog mangler enkelte opdateringer. Døgnrytmeplanen er beskrevet handlevejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, ressourcer og i borgernes rehabiliteringsplan og -mål. På alle borgere ses relevante målinger og forskellige test.</p> <p>Alle medarbejderne har iPads og er ansvarlige for løbende at dokumentere og eventuelt oprette opgaver/sende advis. Tilstande, indsatser og døgnrytmeplaner justeres i takt med ændringer i borgernes tilstand, og kontaktpersonen er ansvarlig for, at FMK opdateres ved ændringer af medicin.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>
Personlig pleje Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen og med at være i rehabiliteringsforløb (§83a).</p>

	<p>En borger udtrykker, at det er fantastisk at blive hjulpet på den måde og blive motiveret til at gøre mest muligt selv og til igen at kunne klare de daglige opgaver. En anden borger fremhæver at have fået en række hjælpemidler, som betyder, at borger nu kan klare flere opgaver selv. Dog bemærker en borger, at medarbejderne sjældent anvender handsker i forbindelse med medicinadministration (øjendrypning og medicinsk plaster), og samme borger tilkendegiver at være utryk ved badesituationen og fortæller, at hun oplever at blive mødt afvisende af medarbejderne i forhold til at få hjælp til badet.</p> <p>Borgerne er velsoignerede og velplejede.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsystem, og den daglige planlægning tager afsæt i relationer, kompetencer, helhedsindsatsen til borgeren og borgerens aktuelle tilstand.</p> <p>Pleje og omsorg leveres generelt efter en særdeles høj faglig standard. Medarbejderne kan reflekteret redegøre for struktur og systematik i rehabiliteringsforløb, herunder overgange fra Trekroner og til hjemmeplejen.</p>
<p>Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj lever op til indikatorerne.</p> <p>To af borgerne angiver, at de får rengøring fra privat leverandør. Borger, som får hjælpen fra kommunal leverandør, er meget tilfreds og fortæller, at det er den samme medarbejder, som er kommet gennem flere år.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p>
<p>Sundhedsfremme</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne tager hånd om deres sundhedsfaglige problemstillinger og er trygge ved indsatsen.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes systematisk med sundhedsfremme og forebyggelse med faste triagemøder i dag- og aftenvagten, hvor nattevagten tilgår ændringer via dokumentation og advis. Borgere, der udskrives fra sygehuset, tilses af en sygeplejerske inden for 24 timer, hvor der foretages en sygeplejefaglig udredning.</p> <p>Der er taget hånd om observerbare risici hos den enkelte borger.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med medarbejderne og oplever en god og anerkendende omgangsform og er meget tilfredse med, at det er faste medarbejdere, som kommer. Dog tilkendegiver en borger, at en medarbejder opleves skrap og afvisende i forhold til at give hjælp og støtte til borger i forhold til bad og praktiske opgaver.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de møder borgerne med en individuel og anerkendende tilgang og bruger den motiverende samtale som fast værktøj med fokus på dialog med borgerne i forhold til deres mål for forløb og indsats.</p>

2. OPLYSNINGER OM LEVERAN- DØREN

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER

Adresse
HTSH Team, Maglegårdsvej 15, 4000 Roskilde
Chef for borgerflow og rehabilitering
Lisbeth Juel-Jensen
Antal besøgte borgere
3
Dato for tilsynsbesøg
Den 19. november 2019, kl. 8.30
Deltagere i interviews
Ledelsen, tre, borgere og fire medarbejdere
Tilsynsførende
Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
ELSE MARIE SEEHUSEN
Manager
m: 4189 0179
e: ems@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

