



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Kommunal hjemmepleje
Distrikt Syd 2023 tilsyn løst i 2024 for al pleje og praktisk
hjælp

Anmeldt tilsyn
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 leverandøren.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



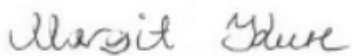
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og adresse: Distrikt Syd, Birkebjerg Alle 11 og Lovvej 3, 4700 Næstved

Leder: Konstitueret distriktschef Una Merete Jensen

Antal besøgte borgere: Fire borgere

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. februar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)

Tilsynet er telefonisk anmeldt to dage forinden, og der er fremsendt plan for afvikling af tilsynet. Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: To teamledere.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere.
- Gennemgang af dokumentation for fire borgere

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse med leder af tilsynets fund, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje Distrikt Syd. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt fire borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppinterview med medarbejdere samt observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Distrikt Syd er en enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren overordnet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet mangler under tre temaer.

Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og generelt med kvaliteten af hjælpen. Dog oplever to borgere, at der kommer forskellige medarbejdere i hjemmet, som ikke altid kender til hjælpen. Tilsynet vurderer, at den pleje, omsorg og praktiske støtte, som borgerne er bevilget og modtager af hjemmeplejen, generelt leveres med en god faglig kvalitet. Der observeres meget snavsede hjælpemidler i to boliger, og i en bolig et meget snavsset gulv, det er dog ikke opgaver, der er indeholdt i kommunens serviceniveau. Hjemmeplejen har fokus på kerneopgaven, herunder sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over deres tilgang til det sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende arbejde. Medarbejderne fortæller, at de arbejder hverdagsrehabiliterende, men de erkender, at de nogle gange, når de er tidspressede, overtager opgaver, som borgerne selv kunne løse, hvis de havde den nødvendige tid.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt, og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever generelt en imødekomende kultur, dog oplever en borger, at det ikke er alle medarbejdere, der præsenterer sig, når de træder ind i boligen. Medarbejderne oplever, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde, hvor de kan korrigere og hjælpe hinanden med at sikre en respektfuld og anerkendende tone.

Vurderingen er, at journalføring har flere og væsentlige mangler, som vil kræve et fortsat målrettet fokus at udbedre.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at styrke borgernes indflydelse og medbestemmelse i forbindelse med implementering af pakker samt kompetenceudvikling.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Personlig pleje

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere i hjemmet, der ikke altid kender til hjælpen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne arbejder hverdagsrehabiliterende, men de erkender, at

Anbefalinger:

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre kontinuitet i opgaveløsningen, og at alle medarbejdere er grundigt introducerede til borgerne og opgaverne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejder drøfter, hvordan de i højere grad kan styrke det rehabiliterende fokus.

de nogle gange, når de er tidspresede, overtager opgaver, som borgerne selv kan løse, hvis de fik nødvendige tid til det.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, at en borger oplever, at det ikke er alle medarbejdere, der præsenterer sig, når de træder ind i hjemmet.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter professionel adfærd og kommunikation med medarbejderne.

Dokumentation

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At helbredsoplysninger i tre journaler mangler opdatering på et eller flere områder.
- At de generelle oplysninger i alle journaler er sparsomt udfyldt.
- At funktionsevnetilstande i tre journaler mangler enkelte opdateringer.
- At der ikke konsekvent er relateret mellem tilstande og indsatser.
- At der i en døgnrytmeplan mangler beskrivelse af borgerens problemstilling, og at der i to døgnrytmeplaner mangler opdatering på enkelte områder.
- At der i tre journaler mangler dokumentation for systematisk vægt, og i en journal mangler der dokumentation for opfølgning på væggtab.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at det er svært at finde tid til at opdatere, fx de generelle oplysninger.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen, i samarbejde med Visitationen, på udvalgt områder fortsat arbejder målrettet med dokumentationen for at sikre, at denne fremstår opdateret og fyldestgørende samt med dokumentation for borgernes vægt og opfølgning på vægtændringer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne drøfter rammer for opdatering af dokumentationen.

2.3 Aktuelle vilkår

Teamlederen har det samlede ansvar for medarbejderne i teamet, herunder sygeplejersker og terapeuter. Ledelsen redegør desuden for, at de er i gang med en omfattende reorganisering af hele ældreområdet, hvor der skal reduceres til to distrikter, med hver deres distriktschef, ressourceleder og kvalitetsleder. Samtidig planlægges der med et passende ledelsesspænd, hvilket medfører flere teamledere. Distrikt Syd er aktuelt organiseret med fem teams, som skal øges til seks teams, og hvor hvert team skal opdeles i tre mindre teams. Planen er, at medarbejderne i de mindre teams selv skal planlægge og tilrettelægge dagens opgaver.

Ledelsen redegør for, at kommunen er gået fra at bevilge enkeltydelser til at tilbyde pakked løsninger. Som opfølgning har der været undervisningsforløb for alle medarbejderne i dokumentationspraksis. Arbejdet med pakked løsninger kræver langt mere samarbejde, og ledelsen redegør for, at de løbende har drøftelser om, hvordan borgerne inddrages og får medbestemmelse. Oplevelsen er, at dette øger fleksibiliteten og planlægningen i opgaveløsningen, og giver medarbejderne et større ansvar. Ydelser, såsom rengøring og praktiske opgaver, bevilges fortsat som enkeltydelser, og dokumenteres i handlingsanvisninger.

Der har været fokus på at øge brugen af skærmbesøg, men ledelsen må også konstatere, at der er mange borgere, der ikke kan anvende dette. Ud over sygeplejeklinikken på Birkebjergcentret er de ved at oprette endnu en sygeplejeklinik på Bakkegården.

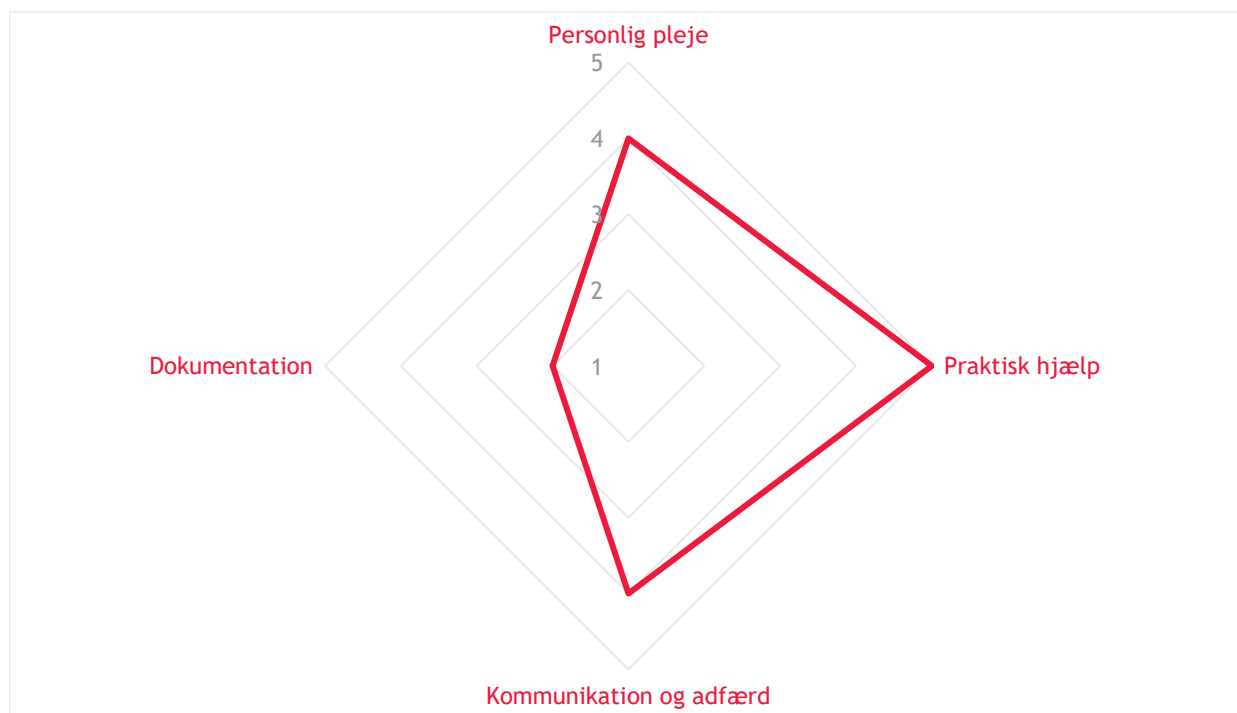
Der er implementeret nye instrukser vedrørende rammer og indhold i forhold til hverdagsobservationer, TOBS og triagering, og der afholdes daglige triagemøder med deltagelse af sygeplejersker.

Distriktet samarbejder med Akutafdelingen i Slagelse, og flere assistenter og sygeplejersker har gennemgået et kompetence- og udviklingsforløb i anlæggelse af PVK og i ABCDE-modellen.

Desuden har distriktet erfaring med borgere, der udskrives fra hospitalet med et 72-timers behandlingsansvar. Alle medarbejdere skal tilbydes hjertelungeredning, og mange medarbejdere har allerede deltaget i kurser.

2.4 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. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.5 Vurdering i forhold til temaer

2.5.1 Personlig pleje

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. To borgere fortæller, at de er blevet tilbudt mere hjælp, og at den ene borger ønsker at klare så meget som muligt selv, og den anden borger får hjælp af pårørende. Begge borgere er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Den ene borger har oplevet mindre tilfredshed tidligere, men borgeren er nu meget tilfreds efter at have fået tildelt en fast medarbejder. Den anden borger oplever også, at hjælpen leveres af faste medarbejdere. To andre borgere oplever derimod, at der kommer forskellige medarbejdere, og de oplever begge, at ikke alle medarbejdere er bekendte med de opgaver, de skal løse.

Alle borgerne er tilfredse med de leverede ydelser, og en borger, der får hjælp til kompressionsstrømper, fortæller, at medarbejderne udfører god hudpleje. Borgerne giver eksempler på opgaver, som de selv løser, eventuelt i samarbejde med medarbejderne. En borger, der selv ønsker at administrere sin medicin, men som glemmer det indimellem, tilkendegiver, at medarbejderne er gode til at følge op og huske borgeren på det. To borgere har faste aftaler om levering af hjælpen, mens to andre borgere ikke har det, men alle borgerne oplever, at det fungerer fint. Borgerne føler sig trygge ved hjælpen, og de oplever, at deres ønsker imødekommes, og at aftaler overholdes. En borger, der har ønsket færre daglige besøg, benytter sit nødkald ved behov, fx toiletbesøg, og borgeren oplever, at det fungerer rigtig godt.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til borgernes habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har et målrettet fokus på sundhedsfremmende, forebyggende indsatser og delvist rehabiliterende indsatser. Planlæggeren har overblik over borgerne og opgaverne, og udarbejder ruter og fordeler medarbejderkompetencer med udgangspunkt i borgernes individuelle behov. Medarbejderne har som udgangspunkt faste borgere, men i tilfælde af medarbejderfravær fordeles borgerne ud på de øvrige medarbejdere eller afløsere. Medarbejderne orienterer sig dagligt i dokumentationen, herunder døgnrytmeplanen, som indeholder beskrivelser af borgernes behov for hjælp samt indgåede aftaler. Sygeplejersken foretager sygeplejefaglig udredning af alle nye borgere, og hvis der vurderes et træningsbehov, kontaktes Visitationen for en ergoterapeutisk udredning.

De enkelte teams i distriktet, fraset et team, som endnu ikke er opstartet, arbejder med triagering med tværfaglig deltagelse af sygeplejersker og terapeuter. Medarbejderne fortæller i den forbindelse, at en kollega er under uddannelse som forbedringsagent, og vil stå for en fælles og ensartet implementering af triage i alle teams i hele kommunen. Der afholdes ugentlige tværfaglige borgerkonferencer i alle teams med borgergennemgang og i samarbejde med visitator.

I forhold til pleje til borgere med demens har flere medarbejdere deltaget i kurser om blandt andet udadreagerende adfærd. Distriktets terapeuter kontakter kommunens demensspecialist løbende, og ved behov tager specialisten på hjemmebesøg hos borgeren.

Medarbejderne anvender som udgangspunkt vaskehandsker hos alle borgerne. Deres erfaring er, at mange af borgerne selv kan anvende dette, hvilket øger deres selvstændighed. Medarbejderne arbejder hverdagsrehabiliterende, men de erkender, at de nogle gange, når de er tidspresede, overtager opgaver, som borgerne selv kunne løse, hvis de havde den nødvendige tid. Borgere med træningspotentiale vurderes af ergoterapeuten, og når en borger tilbydes et rehabiliteringsforløb, fordeles tiden på tværs af alle faggrupper.

2.5.2 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er tilfredse med de bevilgede ydelser og med kvaliteten af dem. To borgere har privat rengøringshjælp, men den ene borger modtager hjælp af hjemmeplejen til at bære affald ud og tømme postkassen, og den anden borger får hjælp af hjemmeplejen til tøjvask. En anden borger får hjælp til tøjvask, mens pårørende hjælper med andre praktiske opgaver. Endelig har en borger fået bevilget hjælp til rengøring af badeværelse og skift af sengelinned. Borgeren har selv købt en robotstøvsuger til støvsugning og gulvvask i boligen, men borgeren oplever problemer med funktionaliteten. Borgerne oplever, at medarbejderne er fleksible og imødekommende.

Observation

Der er en hygiejnemæssigt forsvarlig standard i boligerne, dog observeres der i en bolig, at gulvet er meget snavset. I to boliger er hjælpemidlerne rengjorte, mens der i to boliger observeres meget snavsede kørestole.

Ovenstående er efterfølgende drøftet med ledelsen, som oplyser, at rengøring af hjælpemidler ikke længere indgår som en del af kommunens serviceniveau. Ligeledes oplyses det, at den konkrete borger for nyligt er revisiteret, og at der ikke er bevilget hjælp til rengøring af gulve.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne samt særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne. Alle borgerne er revisiterede til det nye serviceniveau, hvilket har medført en reduktion af opgaverne, som nu er blevet fordelt ud på alle medarbejderne. Medarbejderne er opmærksomme på og handler på ændringer, såsom et rodet køleskab eller madvarer med udløbet holdbarhedsdato. Medarbejderne har kendskab til gældende instrukser og retningslinjer vedrørende hygiejne, og de redegør for anvendelse af værnemidler, som er tilgængelige i alle hjem.

2.5.3 Kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de beskriver som venlige og imødekommende. Alle borgerne oplever, at omgangstonen og adfærden er anerkendende

og generelt respektfuld. Dog oplever en borger, at det ikke er alle medarbejdere, der præsenterer sig, når de træder ind i boligen, og borgeren nævner, at det føles lidt mærkeligt at få hjælp af "nogen", man ikke kender navnet på.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne, hvor kendskab og den individuelle tilgang har stor betydning for deres adfærd og sprogbrug. Medarbejderne vægter en god omgangstone og respekten for den enkelte, og at det er borgernes hjem, de træder ind i. Medarbejderne lytter og er observante, og de er opmærksomme på også at fange det, borgerne ikke nødvendigvis siger og italesætte dette over for borgerne.

Medarbejderne fortæller, at de på møder drøfter, hvordan de samarbejder omkring borgerne, og at de hjælper hinanden, fx i forhold til borgerne. Medarbejderne oplever, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde, hvor de kan korrigere hinanden og hjælpe hinanden med at sikre en respektfuld og anerkendende tone.

Observation

Under interview observeres en respektfuld adfærd og kommunikation.

2.5.4 Dokumentation

Score: 2

Vurdering:

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

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med flere væsentlige mangler, som vil kræve et fortsat målrettet fokus at udbedre. På alle borgerne er der sparsomme generelle oplysninger om borgernes ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er udfyldt helbredsoplysninger på alle borgerne, som i tre journaler mangler opdatering på et eller flere områder. Der er funktionsevnetilstande med faglige notater, som i tre journaler mangler enkelte opdateringer. Der er indsatser, hvor der ikke konsekvent ses relatering mellem funktionsevnetilstande og den bevilgede indsats. I alle journaler mangler der beskrivelse af borgernes forventninger og mål i funktionsevnetilstande. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen eller i en handlingsanvisning, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde mangler der beskrivelse af borgerens problemstilling vedrørende balanceproblemer, og i to tilfælde mangler der opdatering af et eller flere områder. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Borgerne er triagerede. Der ses ikke systematisk dokumentation for vægt, og i et tilfælde mangler der dokumentation for opfølgning på vægttab.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen for at understøtte den daglige praksis. De oplever, at der er klare arbejdsgange og opgavefordeling, hvor sygeplejerskerne udfylder de generelle oplysninger, helbredsoplysninger og opretter døgnrytmeplaner, mens alle er ansvarlige for den løbende opdatering. Dokumentationen opdateres løbende og efter møder. Medarbejderne oplever, at det kan være udfordrende at nå dokumentationsopgaverne i en travl hverdag, hvor opdatering af de generelle oplysninger og livshistorien ofte nedprioriteres.

2.6 Vurderingsskema

I tilsynene 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.

