

Tilsynsrapport for 2017

Brøndby Kommune

Social og Sundhedsforvaltningen,

Ældre og Omsorg

Den Kommunale hjemmepleje, Hjemmeplejen i Øster

Anmeldt tilsyn

Januar 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	10
4.1	Indhold og metode	10
4.2	Vurderingsskala	11
5.0	Præsentation af BDO	12

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

FORMALIA

Hjemmeplejeteamets navn og adresse
Hjemmeplejen Øster, Horsedammen 42 B, 2605 Brøndby
Leder
Anne Andersen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Mandag den 22. januar 2018, kl. 8.30
Datagrundlag
<p>Tilsynet er planlagt og tilrettelagt i samarbejde med områdeleder og to gruppeledere.</p> <p>I tilsynet indgår borgere, som er tilfældigt udvalgt, med hensyntagen til et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk bistand.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes sundhedsfaglige dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet har interviewet 5 borgere.</p> <p>Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 5 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 5 social- og sundhedshjælpere <p>Leder har afslutningsvis modtaget en foreløbig tilbagemelding på tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Manager Else Marie Seehusen, Sygeplejerske, SD Consultant Stine Marie Jørgensen, Sygeplejerske

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Brøndby Kommune gennemført et anmeldt tilsyn i Hjemmeplejen Øster. Tilsynet er for 2017 afviklet i 2018.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Hjemmeplejen Øster er en kommunal leverandør med:

Meget tilfredsstillende forhold.

Hjemmeplejen Øster har siden sidste tilsyn arbejdet systematisk med dokumentationen, herunder funktionsvurdering og samarbejdsaftale. Arbejdet er iværksat dels som opfølgning på de givne anbefalinger og dels som forberedelse til forstående implementering af Nexus og FS3. Der er planlagt implementering af Nexus og FS 3 fra uge 11 2018.

Ved sidste års tilsyn er der givet en anbefaling på opfølgning af rengøring hos en konkret borger. Ledelsen oplyser, at der ikke er iværksat tiltag til denne borger.

I forhold til rehabilitering arbejdes med tværfagligt rehabiliteringsteam, som har opstart med borgere, der indgår i forløb. Der er iværksat en målrettet indsats med social-og sundhedsassistenter i hjælpe teams for at sikre helhedspleje og for at udbygge kontinuitet i forhold til sygeplejegruppen. Der er desuden ansat en ergoterapeut i temaet. Der arbejdes målrettet med triagering og der holdes triagemøde to gange om ugen med deltagelse af sygeplejerske. Derudover deltager sygeplejen fast i teammøde en gang om ugen.

Nedenfor følger en kort vurdering af hver mål - en slags opsamling på indikatorniveau:

- Samlet er det tilsynets vurdering, at der foreligger aktuelle visitationsafgørelser, og at der er sammenhæng mellem den hjælp borgerne er bevilget og borgernes tilstand. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med den tildelte hjælp, og de giver udtryk for, at det svarer til deres behov. Dog tilkendegiver en borger, der får hjælp til rengøring, at hjælpen opleves utilstrækkelig.
 - Der foreligger funktionsbeskrivelser for alle fem borgere, og generelt er borgernes behov for hjælp beskrevet handlingsvejledende i samarbejdsaftalen, og tilsynet vurderer, at der generelt er tilfredsstillende sammenhæng mellem de enkelte samarbejdsaftaler og den enkelte borgers tilstand. Funktionsvurderinger og samarbejdsaftaler er generelt meget omfattende med få sporadiske mangler.
 - Det er tilsynets vurdering, at de besøgte borgere alle er meget tilfredse med omfang og kvalitet i den personlige pleje. De giver alle udtryk for, at hjælpen i høj grad tilrettelægges ud fra deres ønsker og behov. Flere af de besøgte borger har givet eksempler på, hvordan medarbejderne tager hensyn i forhold til deres behov for fx hjælp til personlig pleje og ernæring. Videre vurderer tilsynet, at medarbejderne er meget ansvarlige for, at samarbejdsaftalerne er ajour til weekenderne, så borgerne sikres den rette hjælp, når de selv har fri.
 - Tilsynet vurderer, at alle medarbejdere har kendskab til og kan fagligt reflekterende redegøre for formålet med tidlig opsporing og triagemøde og de tilhørende procedurer. Flere af medarbejderne giver eksempler på problemstillinger, de har taget op og fortæller, at de synes, at det er med til at give et bedre overblik over særlige indsatser. Hos en enkelt borger er der dog ikke i tilstrækkeligt omfang fulgt op på en beskrevet indsats.
 - Generelt er det tilsynets vurdering, at den hygiejniske standard er meget tilfredsstillende inden for gældende kvalitetsstandard og borgernes habitus. Dog ses der hos en borger, at der er mange krumme og snavset i og omkring borgers foretrukne stol. De borgere, som modtager hjælp til praktisk bistand, er alle meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de får. Borger, som får hjælp af privat leverandør, efterspørger mere hjælp.
-

- Tilsynet vurderer, at borgerne medinddrages i opgaveløsningen, og borgerne giver en række eksempler på, hvordan de deltager i opgaveløsningen, samt hvordan medarbejderne støtter og hjælper i forhold til de opgaver, de ikke selv magter. Borgernes ressourcer fremgår af funktionsvurderingen, og i samarbejdsaftalen ses, hvad borgeren selv bidrager med. Alle medarbejdere kan reflekteret redegøre for egen rolle i den faglige indsats og for, hvordan de inddrager borgernes ressourcer i hverdagen.
- Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en god kontakt til medarbejderne med en god omgangstone og med respekt for, hvem de er. De giver alle udtryk for, at de er meget tilfredse med særligt de faste medarbejdere, som de synes er flinke, hjælpsomme og lydhøre.
- Det er tilsynets vurdering, at der foregår et systematisk arbejde med APV, og at der i de besøgte hjem er taget hånd om arbejdsmiljø på tilfredsstillende måde.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre tilfredsstillende niveau for daglig rengøring, svarende til borgernes vurderede habitus, fx at der bliver støvsuget omkring borgers mest anvendte opholdsplads.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen er opmærksom på, at der følges op på triagering, og at de besluttede handlinger iværksættes som aftalt.

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

I henhold til § 83, vejledning nr. 2, til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Hos alle 5 borgere foreligger der en skriftlig og aktuel visitationsafgørelse med angivelse af ydelsens omfang, herunder antal besøg pr. ydelse.
Observation	X			Der er observeret sammenhæng mellem den hjælp borgerne er bevilliget, det der leveres, og borgernes aktuelle tilstand. Flere af de besøgte borgere er hukommelsesvækkede eller på anden måde kognitivt dårligt fungerende.
Borger	X			De besøgte borger giver alle udtryk for, at den hjælp, de er tildelt, svarer til deres aktuelle behov.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kender omfang og indhold i den bevilligede hjælp og er fagligt reflekterede omkring den enkelte borgers situation.

Sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp

Mål 2				
Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger udførlige funktionsvurderinger med angivelse af borgernes egne ressource, ønsker og begrænsninger.
Observation	X			Der er udarbejdet samarbejdsaftaler på de fem besøgte borger, og der er meget tilfredsstillende sammenhæng til de tilhørende funktionsvurderinger med handlevejledende anvisninger på, hvordan opgaven løses hos borgerne. Der ses tilfredsstillende sammenhæng mellem de enkelte samarbejdsaftaler og den enkelte borgers tilstand.
Borger	X			Alle borgere tilkendegiver, at de får den hjælp, der er aftalt. Borgerne er meget tilfredse med, at det som oftest er de faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Ingen borgere har oplevet aflysninger af hjælpen.
Medarbejder	X			Det er tilsynets indtryk, at de fem interviewede medarbejdere har et rigtigt godt kendskab til de respektive borgere, og at de er reflekterede omkring borgernes situation og den hjælp, de dels får og dels de ændringer, de møder i praksis.

				Medarbejderne kender retningslinjer for forsinkelser og oplyser samtidig, at det er yderst sjældent, at dette forekommer. En af medarbejderne oplyser, at hun tager kontakt til områdeassistenten, hvis der opstår en stor forsinkelse. I givet fald er det områdeassistenten, der kontakter borger og sørger for, at der evt. kommer en anden medarbejder
--	--	--	--	--

Kvaliteten af personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 3				
Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Alle de besøgte borgere modtager hjælp til personlig pleje, og de fremstår alle velplejede og velsoignerede ud fra gældende kvalitetsstandard og borgernes ønsker.
Borger	X			De besøgte borgere er alle meget tilfredse med omfang og kvalitet i den personlige pleje. De giver alle udtryk for, at hjælpen i høj grad tilrettelægges ud fra deres ønsker og behov. Flere af de besøgte borgere har givet eksempler på, hvordan medarbejderne tager hensyn i forhold til deres behov for fx hjælp til personlig pleje og ernæring.
Medarbejder	X			De interviewede medarbejdere kan meget tilfredsstillende redegøre for, hvordan de løser opgaverne hos borgerne. En medarbejder fortæller, hvordan de op til weekenden sørger for, at samarbejdsaftalerne er ajour, så borgerne sikres den rette hjælp, når fast hjælper og anden hjælper har fri.

Tidlig opsporing

Mål 4				
Tidlig opsporing				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Hos en borger er der en indsats omkring tidlig opsporing, og der ses dokumentation for dette i samarbejdsaftalen. De øvrige fire borgere har en ikke aktuel handleplan for tidlig opsporing, hvilket fremgår i dokumentationen.
Observation	X			Tilsynet har observeret, at der er taget hånd om aktuelle risici hos de besøgte borgere. Dog fremgår det efterfølgende under interview med medarbejder, at der hos en borger er en problemstilling, der ikke er fuldt ud håndteret i forhold til tidlig opsporing.
Borger	X			Borger med indsats omkring tidlig opsporing er selv opmærksom på, at han har rødme/begyndende sår på korsbenet. Flere af de øvrige borgere kan fortælle om, at de efter fx sygehusophold har fået det bedre, og at de er trygge ved, at der tages tilstrækkelig hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Medarbejder	X			Alle medarbejdere har kendskab til og kan redegøre for formålet med tidlig opsporing og triagemøde og de tilhørende procedurer. Flere af medarbejderne giver eksempler på problemstillinger, de har taget op og fortæller, at de synes, at det er med til at give et bedre overblik over særlige indsatser. I forhold til borger med handleplan for indsats redegør medarbejder for forløbet, men fortæller at der trods notater og henvendelser endnu ikke er påbegyndt en anderledes behandling.
-------------	---	--	--	--

Praktisk hjælp i henhold til Serviceloven § 83

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Alle de besøgte borgere er visiteret til rengøring, heraf får fire borgere leveret hjælpen fra kommunen. Hos alle fire borgere er den praktiske hjælp dokumenteret i samarbejdsaftalen.
Observation		X		Generelt er det tilsynets vurdering, at den hygiejniske standard er meget tilfredsstillende inden for gældende kvalitetsstandard og borgernes habitus. Dog ses der hos en borger, at der er mange krummer og snavset i og omkring borgers foretrukne stol. I et andet hjem, hvor der er særlige udfordringer, er det tydeligt, at den faste medarbejder har formået at bringe orden i kaos og hygiejne.
Borger	X			De borgere, der modtager hjælp til praktisk bistand, er alle meget tilfredse med kvaliteten i den hjælp, de får. Borger, der får hjælp af privat leverandør, efterspørger mere hjælp.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for borgernes behov for hjælp, og hvordan de skal agere ved særlige behov, fx i et hjem, hvor der er særlige udfordringer.

Rehabilitering.

Mål 6				
Der foreligger en beskrivelse af borgers hverdags rehabilitering				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Ingen af de besøgte borgere deltager i et aktuelt rehabiliteringsforløb. Alle borgere er funktionsvurderet i forhold til rehabiliteringspotentiale efter § 83 a. Borgernes ressourcer fremgår af funktionsvurderinger og i samarbejdsaftalen ses, hvad det er, borgerne selv bidrager med
Borger	X			Alle borgere tilkendegiver, at de medinddrages i opgaveløsningen. Borgerne giver en række eksempler på, hvordan de deltager i opgaveløsningen, samt hvordan medarbejderne støtter og hjælper i forhold til de opgaver, de ikke selv magter. Borgerne giver udtryk for, at de gerne vil inddrages i de opgaver, der løses hos dem.

				En borger fortæller, at han har været indlagt og ingenting kunne da han kom hjem, men at han nu kan klare flere ting selv og hans mål er igen at komme ud at køre på el-scooter. Videre fortæller han, at han samme dag skal starte i træningscentret.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kan reflekteret og meget tilfredsstillende redegøre for egen rolle i den faglige indsats og for, hvordan de inddrager borgernes ressourcer i hverdagen. De giver flere gode eksempler på, hvordan de arbejder med at motivere borgerne til at deltage i hverdagens gøremål, aktiviteter og træning.

Kontakt til medarbejderne og omgangsform

Mål 7				
Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne samt respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet har ikke mødt medarbejdere i hjemmene. Ved interview med medarbejderne omtaler de borgerne respektfuldt og anerkendende
Borger	X			Samtlige besøgte borgere giver udtryk for, at medarbejderne er søde, flinke, hjælpsomme og lydhøre, og de oplever, at omgangstonen er god og respektfuld.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan alle gøre rede for, hvordan de tager de rette individuelle hensyn, hvordan de inddrager borger og evt. pårørende, og hvordan de sikrer en ordentlig omgangstone.

APV

Mål 8				
APV i borgernes hjem				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger dokumentation for APV, og der er planlagte opfølgingsdatoer. Praksis er, at der følges op mindst en gang årligt og ellers ved behov.
Observation	X			Der er tilfredsstillende arbejdsmiljøforhold i hjemmene.
Medarbejder	X			Medarbejderne oplyser, at de er ansvarlige for at sikre, at APV tilrettes ved behov, og at de kender procedurerne for APV.

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Brøndby Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, Sundhedsloven § 138 samt Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Triagering
- Rehabilitering
- Kommunikation og omgangsform
- APV

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

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

Projektansvarlig
MARGIT KURE
Senior Manager
m: 24295072
e: mku@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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

